

120000

Doctora
SANDRA MORELLI RICO
Contralora General de la República
Av. Esperanza No. 62 – 49, piso 4
Ciudad



Superintendencia
Financiera
de Colombia

Radicación 2013019034-002-000

Fecha: 19/03/2013 11:43

Sec. Día: 0406

Trámite: 2 - CORRESPONDENCIA SUPER

Tipo Doc.: 39 - RESPUESTA FINAL E

Aplica A:

Remitente: 120000 - Delegatura para Pensiones, C

Destinatario: 12 - 31 - CONTRALORIA GENERAL D

Anexos: SI

Salida

Folios: 42

Encadenado: NO

Solicitud:

Teléfono: 594 02 00
19/03/2013

Referencia: 2013019034-000
2 Correspondencia Superintendente
39 Respuesta final
Con anexos

CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA 19-03-2013 14:31
Al Contestar Cite Este No.: 2013ER0025060 Fol:24 Anex:0 FA:0
ORIGEN MARIA ISABEL POSADA / COPAS / SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA -
SUPERFINANCIERA -
DESTINO 80111-SECRETARIA PRIVADA / DANIEL ALFONSO MORENO GUAVITA
ASUNTO RESPUESTA FINAL COMNTROL DE ADVERTENCIA
OBS

2013ER0025060

Respetada Señora Contralora:

De manera atenta nos referimos a su comunicación del 27 de febrero del presente año, recibida por esta Superintendencia el pasado 5 de marzo, mediante la cual remite la función de advertencia por los problemas en el tema pensional presentados en el ISS en Liquidación y Colpensiones, los cuales generan la vulneración de los derechos fundamentales de los ciudadanos colombianos a la seguridad social y el incumplimiento de sus funciones, que impiden el reconocimiento oportuno de las pensiones, reliquidaciones, sustitución pensional, indemnización sustitutiva y auxilios funerarios, entre otras.

Así mismo, requiere a esta Superintendencia y a los Ministerios coordinar los esfuerzos para que Colpensiones cumpla con los estándares de orden operativo, financiero, tecnológico y de servicio al cliente que garanticen la protección de los afiliados al Sistema Pensional Colombiano.

Sobre el particular, proceden los siguientes comentarios:

I. ACTUACIONES DE LA SUPERFINANCIERA ANTERIORES A LA ENTRADA EN OPERACIÓN DE COLPENSIONES

Antes de describir las actividades enunciadas, procede aclarar que el carácter legal de la creación de Colpensiones y su naturaleza especial implican que su entrada en funcionamiento no dependiera de la autorización de que trata el artículo 53 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, de manera tal que el pronunciamiento de no objeción proferido el 28 de septiembre de 2012 mediante oficio 2012082076-002 tiene por fundamento, como allí se indica, la información remitida por Colpensiones en la que

ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification

N° CO234339 / N° GP0151



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01
www.superfinanciera.gov.co

manifiesta contar con el recurso humano necesario para desarrollar sus funciones, el cual se encuentra debidamente capacitado; que tiene habilitados en el país los puntos de atención necesarios para prestar sus servicios a los pensionados, afiliados y al público en general; que dispone de la infraestructura requerida para desarrollar sus actividades; que posee los sistemas de información necesarios para atender a sus usuarios; que tiene suscrito con el ISS un protocolo para la recepción de los archivos físicos, electrónicos, equipos, aplicaciones e información; que cuenta con un sistema de administración de riesgos operativos, el cual considera los planes de contingencia y continuidad del negocio y, finalmente, certifica que *"se encuentra en capacidad administrativa, operativa, técnica y jurídica para el inicio de operaciones"*. En virtud del seguimiento realizado al alistamiento de la entidad y de la certificación emitida por Colpensiones, la Superintendencia Financiera de Colombia le manifestó de manera previa al inicio de sus operaciones que le corresponde a la administración de la entidad *"garantizar el adecuado funcionamiento (...) y el cumplimiento de sus obligaciones dentro del marco normativo que rige para las administradoras del Régimen de Prima Media con Prestación Definida"*.

En otras palabras, la no objeción impartida tiene como base, además del acompañamiento que se hizo a la implementación de algunos de los procesos misionales, lo certificado por el Presidente de Colpensiones y la expresa certificación y garantía dada en relación con su adecuado funcionamiento, aspectos que empezaron a ser objeto de supervisión al inicio de las operaciones de la entidad.

En cuanto al acompañamiento que realizó esta Superintendencia durante la preparación operativa y tecnológica de Colpensiones para desarrollar las actividades como administradora del régimen de prima media, podemos resaltar las siguientes actividades:

- a. En diciembre de 2011 Colpensiones realizó una presentación a la Superintendencia Financiera, en donde expuso las principales actividades que desarrollaría para prepararse operativa y tecnológicamente con el fin de iniciar operaciones en abril de 2012. En febrero de ese año se inició una visita a la entidad con el propósito de verificar los avances en el proceso de vinculación y capacitación de la planta de personal, el estado de adecuación de la sede principal y las oficinas a nivel nacional, el modelamiento de los procesos, el diseño de los controles y su documentación, y la adecuación del centro de cómputo principal y el alterno.

En la visita se observó que la entidad estaba desarrollando 43 proyectos, contaba en ese momento con 87 funcionarios y tenía contrato con terceros para la selección y capacitación del recurso humano, la adecuación de la infraestructura a utilizar, la implementación de los centros de cómputo principal y alterno, el desarrollo de web services, la digitación y la digitalización de imágenes. En ese mes no se tenían contratos para las oficinas, no se había preseleccionado el personal para ocupar la planta vacante y no se habían definido los web services necesarios para el inicio de operaciones.



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01
www.superfinanciera.gov.co

En las diferentes evaluaciones realizadas en marzo no se observaron avances significativos en los procesos de selección y contratación de personal, de contratación y adecuación de oficinas, en el desarrollo de web services ni en la definición e implementación del protocolo de entrega por parte del ISS.

- b. Colpensiones presentó a la Superintendencia un nuevo cronograma con las actividades necesarias para iniciar operaciones, el cual concluiría en julio de 2012. La Superintendencia realizó durante ese trimestre seguimientos quincenales, observando que: se habían preseleccionado los candidatos a ocupar los cargos vacantes pero aún faltaba la contratación y la capacitación, en particular los encargados de atender directamente al público; se entregaron algunas oficinas debidamente equipadas como Calle 94 y Salitre en Bogotá, además de otras en diferentes ciudades del país, pero no se tenían listas las 30 oficinas con las que debería iniciar operaciones; ya se había desarrollado la versión 16 del protocolo de entrega que cubría el 86% de los procesos acordados; se realizaron algunas pruebas de conectividad y de funcionalidad de los aplicativos, algunas de las cuales no tuvieron resultados satisfactorios.
- c. El 13 de junio de 2012 Colpensiones solicitó se le indicara el mecanismo jurídico que la Superintendencia utilizaría para manifestarse frente a la entrada en operación de la Entidad. El 22 de junio del mismo año el Superintendente Financiero le respondió que Colpensiones fue creada por ley, por lo tanto, la Superintendencia no impartiría ninguna autorización, no obstante, anota en el comunicado, que para salvaguardar los intereses de los afiliados y para poder iniciar sus labores como administradora del régimen de prima media, debería contar con la infraestructura tecnológica adecuada, con el recurso humano debidamente capacitado, con los centros de atención disponibles y los sistemas de información depurados y estabilizados para prestar sus servicios en condiciones normales. Se expuso además que la entidad sería objeto de supervisión una vez iniciara operaciones.
- d. En Agosto de 2012 se le solicitó a Colpensiones el cronograma de certificación de procesos, se realizaron visitas a 16 oficinas fuera de Bogotá para verificar el estado de adecuación observando que en ellas aún faltaban aspectos por concluir, tales como el digiturno, el "hablador", algunos puntos de red, o la certificación eléctrica expedida por el interventor. La Entidad realizó pruebas de conectividad a los centros principal y alterno, con la participación de 250 funcionarios con resultados exitosos. La Superintendencia realizó pruebas a los procesos de afiliación, traslado, solicitud de historia laboral y reconocimiento de prestaciones económicas en donde se observaron, entre otros, problemas en el perfilamiento de los usuarios, falta de capacitación en atención al afiliado, deficiencias en el manejo de documentos y adiestramiento en Bizagi. Colpensiones había realizado pruebas parciales pero no integrales y el aplicativo liquidador de prestaciones económicas aún estaba en proceso de ajuste. En ese mes ya estaban contratados y capacitados todos los funcionarios de la planta de la entidad y se había cuantificado en 107.000 el número de solicitudes de prestaciones económicas pendientes por atender en el ISS.

- e. A comienzos de septiembre de 2012 Colpensiones culminó la adecuación de las 30 oficinas y los 9 supercades desde los cuales atendería inicialmente a los usuarios. El 10 de septiembre la Superintendencia realizó pruebas simultáneas a los procesos de: afiliación, actualización de datos, traslado de entrada, solicitud de corrección de historia laboral y solicitud de reconocimiento de prestaciones económicas, desde las oficinas Calle 94, Salitre Plaza y Zipaquirá, en donde se evidenciaron algunas deficiencias en la capacitación de los funcionarios que atendían la rotonda, inconvenientes en el escaneo y procesamiento de imágenes, tiempos de respuesta del back office altos, sobre todo en reconocimiento de prestaciones para tiempos públicos. La entidad realizó una presentación sobre la infraestructura tecnológica que soportaría los procesos en producción y sobre el portal de Internet.
- f. Considerando las observaciones presentadas por la Superintendencia Colpensiones preparó y ejecutó 1.776 casos de prueba de los cuales 1.100 concluyeron satisfactoriamente en los ejercicios iniciales y 676 tuvieron que volver a ser ejecutados por deficiencias en la digitación de la información, el escaneo de las imágenes o la falta de pericia de algunos de los participantes en las pruebas. Todos los casos concluyeron satisfactoriamente con excepción de 39, por problemas de comunicación entre algunos aplicativos, los cuales serían objeto de revisión y ajuste. La Superintendencia seleccionó y verificó algunos de los casos utilizados por la Entidad y observó que varios de ellos correspondían a pruebas parciales de los procesos, por lo tanto solicitó a la entidad que continuará con las pruebas hasta completar todas sus etapas y evaluara dicho resultado, para la certificación que debían emitir los usuarios.
- g. El 21 de septiembre el Presidente de Colpensiones informó que había realizado las pruebas de acuerdo con las recomendaciones de la Superintendencia con resultados satisfactorios, que contaba con el recurso humano necesario para desarrollar sus funciones, el cual se encontraba debidamente capacitado; que tenía habilitados en el país los puntos de atención para prestar sus servicios a los pensionados, afiliados y al público, que ya había suscrito el protocolo con el ISS para la entrega de información y, por lo tanto, certificó que la entidad se encontraba en capacidad administrativa, operativa, técnica y jurídica para iniciar operaciones a partir de la fecha de esa comunicación. Vale destacar que en el protocolo se indicó que se tenían las siguientes solicitudes pendientes por atender en el ISS: 70.225 procesos judiciales, 14.575 notificaciones, 133.000 solicitudes de prestaciones económicas, 146.209 tutelas, 175.470 trámites de corrección o actualización de historia laboral y 204.320 quejas y reclamos. Para ese momento se estaba a la espera de los decretos de liquidación e inicio de operaciones de Colpensiones para determinar la entidad a la que le correspondería atender dichas solicitudes.



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01
www.superfinanciera.gov.co

II. SUPERVISIÓN REALIZADA A COLPENSIONES A PARTIR DE LA ENTRADA EN OPERACIÓN (28 DE SEPTIEMBRE DE 2012)

Desde la entrada en operación de Colpensiones como administradora del Régimen de Prima Media con Prestación Definida, esta Superintendencia en cumplimiento de sus labores de supervisión y control ha realizado diversas actuaciones frente a dicha entidad, las cuales podemos resumir de la siguiente manera:

- a. Desde el inicio de operaciones de Colpensiones, la Delegatura para Riesgos Operativos se encuentra efectuando monitoreo permanente a los procedimientos utilizados para tramitar las solicitudes que se radican en las oficinas, los tiempos de atención, la capacidad de los funcionarios que atienden la rotonda, el funcionamiento del aplicativo Bizagi que soporta los procesos en las oficinas, la asignación de citas a través del Call Center y los ajustes a las plataformas centrales que realiza Colpensiones para atender el día a día. Además, se viene verificando la entrega de las solicitudes de prestaciones económicas pendientes de decidir por el ISS a la entrada en operación de Colpensiones y el cargue de dicha información a los sistemas de esta última entidad. Los resultados hasta la fecha han sido los siguientes:

La primera semana de operación Colpensiones presentó debilidades en la atención de los usuarios por falta de pericia del personal que atendía en las oficinas, demora en los tiempos de respuestas del back office y, en algunos casos, respuestas finales deficientes dadas a los peticionarios. Las oficinas de Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla recibieron solicitudes que superaron su capacidad de atención, situación que no se tenía prevista.

En la reunión de seguimiento del 5 de octubre se le solicitó a Colpensiones determinar las estrategias que adoptaría con el fin de subsanar las debilidades mencionadas, para lo cual establecieron algunos planes de acción que incluían, entre otros temas, refuerzos en la capacitación, colas especializadas en las oficinas por tipo de trámite, balanceo de los sistemas de información para agilizar las respuestas del back office y asignación de turnos.

Los resultados de los seguimientos realizados por la Superintendencia los días 1, 2, 8 y 16 de octubre fueron comunicados a la Presidencia de Colpensiones, informándole que se habían detectado debilidades que afectaban la atención del público y la productividad en el procesamiento de los trámites, en particular, por:

- No contar con el personal suficiente para la atención en las oficinas, la rotación del personal de SYC en las rotondas y porque las oficinas no estaban diseñadas para atender el número de personas que acudían a la entidad. Adicionalmente, las últimas cifras sobre trámites pendientes de decidir por el ISS al 28 de septiembre de 2012 y el número de solicitudes que se estaban recibiendo en las oficinas le hicieron ver a Colpensiones que no tenían el personal suficiente para atender oportunamente los mencionados trámites.



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01
www.superfinanciera.gov.co

- Los módulos de autoservicio no cumplían su propósito por falta de asesoría a los usuarios, los digiturnos no funcionaban adecuadamente y los tiempos de respuesta aproximados eran de 2 horas sin incluir los tiempos de atención en las rotondas.
- En cuanto a los procesos, el modelo de atención, iniciando los trámites en la rotonda, no era adecuado para las personas que van en busca de asesoría; las instrucciones impartidas por la Dirección General, relacionadas con estrategias adoptadas para mejorar la atención del público, no eran aplicadas por todas las oficinas; no se cumplía el compromiso de envío de respuesta al domicilio del solicitante, dentro del tiempo acordado; no se prestaba una adecuada asesoría al público en el diligenciamiento de los formularios, especialmente a las personas de la tercera edad; no se digitaba o no se digitalizaba adecuadamente la información en el sistema de radicación; las oficinas utilizaban algunos procedimientos manuales que no eran coherentes con la tecnología instalada y el modelo de operación adoptado; no se daba información clara y consistente sobre el estado de los trámites recibidos por el ISS.
- El ISS había entregado solamente 50.000 de las solicitudes de pensiones que al 28 de septiembre de 2012 no estaban decididas.

La Superintendencia requirió que dicha comunicación fuera leída en la siguiente sesión de Junta Directiva de la entidad.

El 30 de octubre de 2012 Colpensiones comunicó a la Superintendencia las estrategias que implementaría para subsanar las debilidades reportadas por este ente de control, que había recibido del ISS 58.659 solicitudes de prestaciones económicas y esperaba recibir, a 31 de octubre, 9.734 más y aclaró que el Instituto contaba aproximadamente con 133.000 expedientes en trámite de decisión.

Los días 7 y 9 de noviembre de 2012 se monitoreó el proceso de cargue de la información recibida del ISS a la base de datos de Colpensiones, en donde se observó que el Instituto entregaba la información en dos archivos, uno con datos y el otro con imágenes en diferentes carpetas, situación que generaba inconvenientes para asociar los datos con las respectivas imágenes, lo cual incrementó los tiempos proyectados de cargue de esta información a Bizagi y, por ende, afectó el proceso de reconocimiento de prestaciones económicas. La Superintendencia le solicitó a Colpensiones establecer un plan de acción para solventar dicho percance ya que el volumen de información a procesar era significativo.

El 27 de noviembre Colpensiones informó que recibió 79.000 solicitudes de prestaciones económicas pendientes de decidir por el ISS al 28 de septiembre de 2012, de las cuales cargó 58.000 en la bases de datos de Bizagi, dejando las 21.000 restantes sin procesar porque estaban marcadas en el sistema como decididas por el ISS. Además, informó sobre los promedios de producción tenidos hasta la fecha:

ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification

N° CO234339 / N° GP0151



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01
www.superfinanciera.gov.co

1.980 decisiones de pensión por día. En noviembre reconocieron 16.800 pensiones y aproximadamente el 30% de las solicitudes fue negada.

- b. En relación con la atención de las quejas presentadas contra el ISS (ahora en liquidación) y Colpensiones debemos señalar, en primer lugar, que además de los requerimientos puntuales que en cada caso particular se efectuaron, mediante comunicación 2012087729-000 del 9 de octubre de 2012 esta Superintendencia requirió a Colpensiones para que presentara un plan de trabajo que incluyera un cronograma con términos razonables para la atención de las 1528 quejas que a esa fecha se encontraban pendientes de respuesta por el Instituto de Seguros Sociales, según relación que se envió, sin perjuicio de la atención individual que correspondiera.

Colpensiones ha dado curso a algunas de las quejas señaladas por la Superintendencia, pero no allegó el plan de trabajo en los términos solicitados, en razón de lo cual esta Superintendencia ha venido insistiendo en la remisión del mismo e incluyó dentro de los objetivos de inspección de la visita que se está desarrollado desde el 14 de marzo del año en curso la evaluación al proceso de atención de quejas presentadas ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

Teniendo en cuenta las constantes quejas donde se informa la falta de atención de Colpensiones a las solicitudes presentadas por los afiliados, entidad que justifica dicha situación, entre otras, en el incumplimiento de la entrega de la información por parte del ISS en Liquidación, esta Superintendencia desde el 4 de marzo del presente año adelanta un proceso de inspección en el ISS en Liquidación, cuyo objetivo consiste en evaluar el proceso de entrega de información correspondiente a las solicitudes de prestaciones económicas pendientes de decidir por el ISS al 28 de septiembre de 2012, según lo acordado en el "Protocolo General de Entrega del ISS y recibo de Colpensiones", verificar el cumplimiento del ISS en Liquidación de las funciones asignadas en el Decreto 2013 del 2012 relacionadas con atención de tutelas, cobro coactivo, entrega de información de procesos de fiscalización y cobro persuasivo, así como la notificación de los actos administrativos expedidos por el ISS a la entrada en operación de Colpensiones.

- c. Entre el 13 de noviembre y el 14 de diciembre de 2012, la Delegatura para Pensiones, Cesantías y Fiduciarias llevó a cabo una visita de inspección a Colpensiones, con el propósito de evaluar el Plan de Trabajo o Estrategia prevista para resolver las solicitudes de prestaciones económicas (vejez, invalidez, sobrevivencia, indemnización, auxilios funerarios, recursos y reliquidaciones, entre otras) y los derechos de petición pendientes de atender por el ISS a la entrada en operación de Colpensiones (28 de septiembre de 2012).

Teniendo en cuenta las deficiencias observadas, esta Superintendencia a través de la comunicación radicada bajo el número 2012091798-020 del 28 de febrero de 2013, de la cual se adjunta copia, trasladó a Colpensiones las recomendaciones y



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification

N° C0234339 / N° GP0151



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01
www.superfinanciera.gov.co

requerimientos tendientes a la adopción de medidas para la debida atención de las solicitudes de prestaciones económicas y derechos de petición pendientes de decidir al 28 de septiembre de 2012.

En la mencionada comunicación también se advirtió que el panorama de Colpensiones había cambiado significativamente desde el inicio de operaciones hasta la fecha. Para citar algunos ejemplos basta mencionar que el número de solicitudes de prestaciones económicas en proceso de traslado del ISS en Liquidación a Colpensiones es mucho mayor que el inicialmente estimado y las solicitudes de actualización y corrección de la historia laboral superan los cálculos realizados en la fase pre operativa de la entidad, por lo que se solicitó a la administradora 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.

Así mismo, requirió a la entidad para que no sólo optimizara sus procesos y los sistemas de información disponibles, sino que elaborara y remitiera a esta Superintendencia a más tardar el 22 de marzo del presente año, un estudio en donde se determinen cuáles son los recursos necesarios para afrontar la situación actual y proyectada a tres años, considerando además el número de oficinas y puntos de atención, el número de empleados por actividad, los elementos tecnológicos, los procesos, la infraestructura y cualquier otro elemento que se requiera, solicitando también que la ejecución del proyecto que se desprenda del estudio, comience de manera inmediata.

- d. Mediante comunicación radicada bajo el número 20121029551-000 del 30 de noviembre de 2012, la Delegatura para Pensiones, Cesantías y Fiduciarias remitió a Colpensiones copia de los informes correspondientes a los procesos de inspección realizados en el ISS en los años 2010 y 2011, las respuestas allegadas por el Instituto y las respectivas recomendaciones o requerimientos originados en la evaluación de las mencionadas respuestas, con el fin de que conocieran y adoptaran las medidas necesarias para prevenir y subsanar las debilidades observadas. En dichos informes se destacan temas como: inconsistencias en la administración de la historia laboral de los afiliados; falta de gestión para regularizar los afiliados no vinculados por afiliación; incorrecta aplicación de la dinámica prevista en la Resolución 2200 de 1994 para las cuentas Recaudos y Traspasos en Proceso (código 73305), Cotizaciones Obligatorias (código 73105) y No vinculados (código 737); debilidades en el proceso de verificación y glosas a la autoliquidación de aportes; algunos ciclos en mora no se reflejan en la historia laboral de los afiliados; carencia de gestión ante las entidades financieras para depurar las diferencias detectadas en el recaudo de aportes; debilidades en la aplicación de aportes del situado fiscal y sistema general de participaciones y deficiencias en el proceso de solicitudes de traslado de afiliados del ISS a otras administradoras y de otras administradoras al ISS, entre otras.

ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification

N° CO234339 / N° GP0151



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01
www.superfinanciera.gov.co

De igual forma, mediante comunicación radicada bajo el número 2013000521-000 del 3 de enero de 2013, la Delegatura para Pensiones, Cesantías y Fiduciarias informó a Colpensiones el resultado del proceso de inspección adelantado en el ISS entre el 21 de agosto y el 6 de septiembre de 2012 cuyo objetivo consistió en evaluar el reemplazo de las historias laborales reportadas con inconsistencias por Porvenir y otras administradoras a través de Asofondos, el cálculo del impacto económico en las pensiones otorgadas por el ISS para la población afectada con esta inconsistencia y las gestiones adelantadas para la recuperación de los mayores valores pagados.

- e. El 4 de enero de 2013 mediante comunicación radicada bajo el número 2013000548-000 la Delegatura para Pensiones, Cesantías y Fiduciarias reiteró a Colpensiones el envío de los planes de trabajo implementados para regularizar las observaciones detectadas en aspectos relacionados con afiliados convalidados por afiliación, afiliados sin relación laboral, actualización de la historia laboral de los afiliados trasladados de las AFP al ISS y No Vinculados a las AFP antes de septiembre de 2006, atención de las solicitudes de corrección de historia laboral pendientes de atender por el ISS a la entrada en operación de Colpensiones (28 de septiembre de 2012) y reconocimiento de pensiones con historias laborales inconsistentes reportadas por Porvenir y otras administradoras a través de Asofondos, entre otras.

Además de lo anterior y con el fin de verificar que Colpensiones dé cumplimiento a los plazos establecidos en la normatividad vigente para decidir las diferentes prestaciones económicas y fechas de compromiso informadas a los usuarios a través de comunicación física o vía correo una vez radican cualquier solicitud ante Colpensiones, esta Superintendencia ha venido solicitando la base de datos de las diferentes solicitudes radicadas a partir de la entrada en operación de Colpensiones con la fecha de compromiso establecida y la fecha de entrega de la respuesta al peticionario (prestaciones económicas, corrección de historia laboral, actualización de datos, novedades de nómina, peticiones, quejas y reclamos y otros conceptos). No obstante, Colpensiones informó la imposibilidad de generar los reportes con las fechas de compromiso y de entrega de la respuesta al peticionario, debido a que requiere revisar uno a uno los casos, pero advierte que el control del cumplimiento de los términos de atención se realiza por actividad.

Teniendo en cuenta lo anterior, esta Superintendencia en el proceso de inspección que inició en Colpensiones el 14 de marzo de 2013, revisará y verificará, entre otros, el aplicativo Bizagi (gestor documental), con el fin de evaluar las limitaciones en la generación de los reportes y el mecanismo utilizado para el control del cumplimiento de los términos por actividad.

- f. Los días 22, 23 y 24 de enero del presente año la Delegatura de Riesgo Operativo realizó monitoreo al proceso de entrega de las solicitudes de prestaciones económicas pendientes de decidir por el ISS al 28 de septiembre de 2012 y al procesamiento de dicha información. Se observó que la entidad implementó una



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N° CO234339 / N° GP0151



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01
www.superfinanciera.gov.co

herramienta automática para asociar imágenes con datos y así optimizar el proceso de cargue a la base de datos. Para esa época las solicitudes de prestaciones económicas pendientes de decidir por el ISS se habían incrementado de 133.000 a 197.000 debido a trámites que no se habían incluido en el inventario inicial del ISS o a trámites que estaban inactivos y se reactivaron. De las mencionadas prestaciones pendientes de decidir por el ISS y recibidas por Colpensiones se habían decidido 20.000 solicitudes. Los trámites de corrección de historias laborales se incrementaron de 175.470 a 504.000, aproximadamente, porque el ISS no había tenido en cuenta en su inventario inicial los presentados por Asofondos.

- g. Con el fin de hacer seguimiento a lo encontrado en el ISS en Liquidación como consecuencia de la visita mencionada en el numeral anterior y a lo requerido a Colpensiones el 28 de febrero del presente año mediante comunicación 2012091798-020, este ente de control y vigilancia a partir del 14 de marzo del presente año adelanta un proceso de inspección en Colpensiones, en donde se incluyen los siguientes objetivos: evaluar el proceso de reconocimiento de las diferentes solicitudes de prestaciones económicas pendientes de decidir por el ISS a la entrada en operación de Colpensiones y del día a día (vejez, invalidez, sobrevivencia, indemnización, auxilios funerarios y reliquidaciones, entre otras); verificar las acciones de cobro adelantadas con motivo del incumplimiento de las obligaciones del empleador; verificar las gestiones adelantadas por Colpensiones en cuanto al Hallazgo 15. Pensión de Jubilación, evidenciado por la Contraloría Delegada para el Sector Social de la CGR al Instituto de Seguros Sociales ISS, vigencia 2011; verificar las gestiones adelantadas y las medidas adoptadas para subsanar la problemática generada por las historias laborales de los afiliados trasladados de Porvenir a Colpensiones y evaluar el procedimiento establecido por Colpensiones para atender las quejas presentadas ante la Superintendencia Financiera.

Además de lo anterior, se verificarán los ajustes que se han realizado a los procesos, los aplicativos, los controles asociados a los compromisos adquiridos con los clientes, el procesamiento de la información que se ha recibido del ISS. Igualmente, se evaluarán los planes y los recursos estimados para resolver los trámites pendientes de atender por el ISS al 28 de septiembre de 2012.

III. CONCLUSION

Aún desde antes de su entrada en operación y funcionamiento, la Superintendencia Financiera de Colombia ha venido haciendo un acompañamiento a Colpensiones, con el fin de lograr su plena adecuación a la normatividad que le aplica, de forma tal que pueda cumplir adecuada y oportunamente los objetivos para los cuales fue creada como administradora del Régimen Solidario de Prima Media con Prestación Definida. Para el efecto, como se ha mencionado, se le ha conminado para que a más tardar el 22 de marzo del presente año remita un estudio en el que se determine los recursos necesarios para afrontar la situación actual y proyectada a tres años, considerando además el

ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification

N° CO234339 / N° GP0151



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01
www.superfinanciera.gov.co

Página No.11

Comunicación dirigida a la Dra. Sandra Morelli Rico – Contralora General de la República

número de oficinas y puntos de atención, el número de empleados por actividad, los elementos tecnológicos, los procesos, la infraestructura y cualquier otro elemento que se requiera.

Ahora bien, ante el incremento de peticiones, solicitudes prestacionales y acciones de tutela en su contra, es claro que Colpensiones debe redimensionar el recurso humano con el que cuenta, y proceder a revisar y optimizar sus procesos, consolidar sus canales de atención y a fortalecer su plataforma tecnológica, todo con el propósito de atender eficientemente sus obligaciones y poder cumplir los compromisos adquiridos.

En este orden de ideas, dentro del marco de su competencia la Superintendencia Financiera continuará supervisando y ejerciendo vigilancia sobre Colpensiones, en su condición de Administradora del Régimen Solidario de Prima Media con Prestación Definida, en armónica colaboración con las demás entidades destinatarias del Control de Advertencia que nos ocupa.

En los anteriores términos, esperamos haber atendido su solicitud y quedamos atentos a suministrar la información que eventualmente se requiera.

Cordialmente,



MARÍA ISABEL POSADA CORPAS
Superintendente Delegada para Pensiones,
Cesantías y Fiduciarias

Expediente Financiero de Oportunidad
Grupo de Correspondencia
DOCUMENTO ORIGINAL RETIRADO A LA MANO POR:

Nombre: Jorge Villalaz
Firma: [Signature]

121000

Doctor

PEDRO NEL OSPINA SANTA MARIA


Presidente

25-14 Administradora Colombiana de Pensiones-COLPENSIONES

Carrera 10 No. 72-33 Torre B, piso 11

Centro Comercial Av. Chile

Referencia: 2012091798-000-000
365 Proceso de inspección
33 Requerimiento
Sin anexos

	
Superintendencia Financiera de Colombia	Radicación 2012091798-020-000 Fecha: 28/02/2013 16:07 Sec. Dia: 0973
Trámite: 365 - INSPECCION IN SITU Tipo Doc.: 33 - REQUERIMIENTO A LA ENTIDAD Aplica A: Remitente: 121000 - Dirección de Ahorro Individual Destinatario: 25 14 COLPENSIONES	Anexos: NO Salida Polizas: 36 Encadenado: NO Solicitud: Teléfono: 594 02 00 28/02/2013

Respetado doctor:

La Superintendencia Financiera en uso de sus facultades de supervisión contempladas en el literal b), numeral 4° del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y atendiendo lo dispuesto en el numeral 1° del artículo 11.2.1.4.35 y el numeral 7° del artículo 11.2.1.4.36 del Decreto 2555 de 2010, practicó una visita de inspección a la entidad que Usted dirige durante el período comprendido entre el 13 de noviembre y el 14 de diciembre de 2012.

Teniendo en cuenta los resultados del proceso de inspección, cuyo objetivo consistió en evaluar el Plan de Trabajo o Estrategia prevista por Colpensiones para resolver las solicitudes de prestaciones económicas (vejez, invalidez, sobrevivencia, indemnización, auxilios funerarios, recursos y reliquidaciones, entre otras), así como los derechos de petición pendientes de atender por el ISS a la entrada en operación de Colpensiones (28 de septiembre de 2012), este Despacho se permite realizar algunos comentarios e impartir instrucciones, las cuales guardan relación especialmente con los siguientes aspectos:

1 SOLICITUDES DE PRESTACIONES ECONOMICAS PENDIENTES DE DECIDIR POR EL ISS, A LA FECHA DE ENTRADA EN OPERACIÓN DE COLPENSIONES

1.1 Estrategia o plan de trabajo previsto por Colpensiones para resolver las solicitudes de prestaciones económicas pendientes de atender por el ISS al 28 de septiembre de 2012

1.1.1 Hechos y pruebas

De acuerdo con información suministrada inicialmente por Colpensiones, el volumen de prestaciones sin atender por el ISS al 28 de septiembre de 2012 ascendía aproximadamente a 133.000 expedientes.

ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification

N° C0234339 / N° GP0151



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: (571) 5 94 02 00 - 5 94 02 01
www.superfinanciera.gov.co

El Representante Legal Suplente de Colpensiones, Dr. Diego Fernando Manrique Nieto, el 31 de octubre de 2012 mediante comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número 2012091798-005-000, en relación con el Plan de Trabajo o Estrategia para resolver las diferentes prestaciones económicas pendientes de atender en el ISS al 28 de septiembre de 2012, informó lo siguiente:

3. "1.3 Plan de Trabajo o Estrategia (...)

"Respuesta:

"a) **Respecto al Plan de Trabajo previsto para resolver las diferentes Prestaciones Económicas:**

"**Descripción de Medidas o Acciones:**

"Con el fin de atender la represa proveniente del ISS y de la misma forma atender las radicaciones de solicitudes de prestaciones económicas que día a día se presentan en los Puntos de Atención al Ciudadano, la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones contará con un grupo de analistas y revisores para atender los recursos de apelación y la Gerencia de Reconocimiento contará con dos grupos de decisión, conformados así:

GRUPO	ANALISTAS	REVISORES
REPRESA GERENCIA DE RECONOCIMIENTO	61	22
DIA A DIA-GERENCIA DE RECONOCIMIENTO	10	2
APELACIONES	6	2
TOTAL	77	26

"Los grupos de trabajo se conformaron atendiendo a dos criterios: 1) El volumen de represa reportado por el ISS en Liquidación durante el proceso de establecimiento de niveles de servicio para entrega de represa (aproximadamente 133.000 expedientes), y 2) El promedio histórico aproximado de radicaciones mensuales (13.000) de solicitudes prestaciones recibidas por el ISS; con base en estos dos criterios se establecieron metas diarias de respuesta.

"Con el objeto de optimizar el proceso y dar respuesta oportuna, se cuenta con un software liquidador que contiene las reglas jurídicas y económicas necesarias para la decisión de prestaciones económicas, lo que da una capacidad diaria de producción aproximada de 30 expedientes por analista, los cuales reportarán su trabajo de manera aleatoria a los 26 revisores. (Se subraya)

"**Dependencia y Funcionarios Responsables:(...)**

"Fecha prevista para finalizar o culminar las medidas o acciones: La Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, estima que la represa puede ser evacuada en un término aproximado de cuatro (4) meses, atendiendo de forma

mf

ISO 9001 2008
NTC GP 1000 2009
BUREAU VERITAS
Certification



N° C0234379 / N° 090111

paralela y oportuna las radicaciones que se reciban en COLPENSIONES. (Se subraya)

"Para la atención de la represa por parte de COLPENSIONES es indispensable el cumplimiento del protocolo de entrega y del cronograma suscrito con el ISS, toda vez que, la realización de actividades o tareas distintas a las relacionadas con la respuesta a las solicitudes prestacionales, esto es: mejorar documentalmente los expedientes entregados por el ISS, solicitar al ISS la entrega de información prevista en el cronograma, espera de información pendiente de digitalización, entre otros, aumenta el término de respuesta y afecta el cumplimiento de las metas establecidas."

En la respuesta allegada por Colpensiones, se observó que no había claridad sobre la estrategia o plan de trabajo prevista para atender las solicitudes del represamiento, en consecuencia la Comisión de Inspección a través del numeral 1 del requerimiento CVI-01 solicitó lo siguiente:

"1. Documento o instructivo mediante el cual Colpensiones estableció la directriz o estrategia para la atención a las solicitudes de prestaciones económicas y derechos de petición correspondientes al represamiento entregado por el Instituto de Seguros Sociales – ISS."

Colpensiones a través de la comunicación 2012_807954 el 20 de noviembre de 2012, envió respuesta al requerimiento CVI-01 sin pronunciarse sobre el numeral 1, por lo que la Comisión de Inspección mediante comunicación CVI-02 del 21 de noviembre de 2012, reiteró nuevamente la solicitud.

Al respecto, el Presidente de Colpensiones mediante comunicación 2012_925963 del 23 de noviembre de 2012, señaló:

"Respuesta: Es importante señalar que no existe documento mediante el cual se haya plasmado la Instrucción para la atención de las prestaciones económicas y derechos de petición correspondiente a la represa entregada por el Instituto de Seguros Sociales, no obstante lo anterior y, como directriz objetiva se ha señalado que el trámite y solución de los mismos, se lleve a cabo de acuerdo al reparto que se efectúa a través de Bizagi en forma aleatoria a analistas y revisores, respetando el orden de radicación con las cuales se presentaron las solicitudes de Prestaciones Económicas ante el Instituto de Seguros Sociales, dando prelación a las prestaciones que correspondan a pensión de invalidez, Sustitución o Sobrevivencia y Vejez, sin perjuicio de atender las solicitudes de las demás prestaciones, las cuales se han estado atendiendo de manera normal." (Se subraya)

Adicionalmente, con ocasión de los compromisos adquiridos por Colpensiones en la reunión realizada el 27 de noviembre de 2012 en el Despacho de la Superintendente Delegada para Pensiones, Cesantías y Fiduciarias de la Superfinanciera, la Comisión de Inspección requirió a través del numeral 1 de la comunicación CVI-04, lo siguiente:

ISO 9001: 2008
NTC GP 1000 2009
BUREAU VERITAS
Certification

N° CO234339 / N° GP0151



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01
www.superfinanciera.gov.co

"1.Copia del acta de comité de presidencia en la cual se estableció la estrategia para decidir las diferentes solicitudes de prestaciones económicas del represamiento y fecha a partir de la cual se inició su aplicación."

En atención a lo anterior, el 6 de diciembre de 2012 el Presidente de Colpensiones mediante comunicación 2012_1130978 informó lo siguiente:

"1.Copia del acta del comité (...)

Respuesta: En relación con la pregunta en referencia es preciso señalar que no se llevan actas de las reuniones convocadas por el Presidente a los directivos de la Empresa, en esa medida no existe acta del Comité de Presidencia en la que se haya plasmado instrucción alguna para la atención de las prestaciones económicas y derechos de petición correspondientes a la represa entregada por el Instituto de Seguros Sociales. No obstante lo anterior, la estrategia impartida por la Presidencia de Colpensiones el 16 de noviembre de 2012, fue que el reparto que se efectúa a través de BizAgi se lleve a cabo en forma aleatoria a analistas y revisores, respetando el orden de radicación con las cuales se presentaron las solicitudes de Prestaciones Económicas ante el Instituto de Seguros Sociales, dando prelación a las prestaciones que correspondan a los riesgos Invalidez, Sustitución o Sobrevivencia y Vejez. Dicha estrategia se aplicó a partir del 20 de noviembre de 2012, con el fin de mejorar la productividad en la atención de las prestaciones económicas y derechos de petición correspondientes a la represa. (Anexo en un folio copia del correo)" (Se subraya).

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede concluir que Colpensiones al momento de recibir las solicitudes de prestaciones económicas del ISS (octubre de 2012) no había establecido ni documentado un plan de trabajo o estrategia para atender las prestaciones represadas, pues solo con ocasión del requerimiento de la Comisión de Inspección de esta Superintendencia, el 16 de noviembre de 2012 la estrategia fue impartida por la Presidencia de la administradora, no obstante la misma no se había documentado.

1.1.2 Solicitud

Este Despacho requiere que Colpensiones documente e implemente las medidas o acciones que permitan que los planes de trabajo o estrategias queden debidamente soportadas.

1.2 Metodología para asignar las fechas de atención de las solicitudes de prestaciones económicas recibidas por Colpensiones del ISS en Liquidación

1.2.1 Hechos y pruebas

Según la información suministrada por Colpensiones el 6 de diciembre de 2012 a través de la comunicación 2012_1130978, el ISS en liquidación ha entregado 92.628 solicitudes a Colpensiones discriminadas según se presenta a continuación.

ISO 9001 2008
NTC GP 1000 2009
BUREAU VERITAS
Certification

N° CO234339 / N° 600153



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: (571) 5 94 02 00 - 5 94 02 01
www.superfinanciera.gov.co

CLASE DE PRESTACION	N° DE SOLICITUDES	PART. %
Decididos	2,999	3.24%
Indemnización	19,550	21.11%
Pensión de invalidez	3,299	3.56%
Pensión de sobrevivientes	13,650	14.74%
Pensión de vejez	53,130	57.36%
TOTAL	92,628	100.00%

Los datos de las mencionadas solicitudes, a la fecha del proceso de inspección ya se encontraban cargados en Bizagi (herramienta de gestión documental) y el liquidador. En cuanto a las imágenes, quedaron cargadas en Bizagi el 14 de diciembre del 2012. (Respuesta CVI-05, numeral 2)

Con ocasión del requerimiento realizado por la Comisión de Inspección a través del numeral 1 de la comunicación CVI-05 del 12 de diciembre de 2012, el Representante Legal Suplente de Colpensiones, Dr. Diego Fernando Manrique Nieto, el 14 de diciembre de 2012 mediante comunicación 2012_1331860 informó que para la asignación de fecha probable de atención de las solicitudes de prestaciones económicas, se tuvo en cuenta la siguiente metodología:

"Respuesta: La metodología para la Proyección de fechas probables de atención de trámites de represa Reconocimiento, se determinó así:

"1.- Para la asignación de fechas probables de atención de solicitudes de reconocimiento recibidas de la represa del ISS, se realizaron las siguientes actividades:

"I. Organización de la información

"1. Se generó un archivo con los trámites de represa reconocimiento que contenía la siguiente información:

- Número de radicación.
- Fecha de radicación.
- Tipo de documento de identificación.
- Número de documento de identificación.
- Tipo de Riesgo (Invalidez, Vejez, Sobrevivencia)
- Analista liquidador (Sustanciador)
- Cantidad de imágenes por caso.

"2. El archivo fue organizado teniendo en cuenta las siguientes prioridades

a. Por tipo de riesgo:

- i. Pensiones de Invalidez.
- ii. Pensiones de Sobrevivencia.
- iii. Pensiones de Vejez. (incluye indemnizaciones)

Handwritten signature

ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification



N° C0234339 / N° GP0151



*3. A su vez la priorización por tipo de riesgo contenía otro ordenamiento, por fecha de radicación en el ISS (del más antiguo al más reciente).

*4. El archivo fue agrupado por analista liquidador (Sustanciador) conservando en ordenamiento anterior.

"II. Asignación de tiempos promedios por tipo de riesgo y definición de fechas cargue de imágenes pendientes en el gestor documental.

*1. La Vicepresidencia de Beneficios y prestaciones definió los siguientes tiempos promedios para atender los trámites por tipo de riesgo:

- a. Pensiones de Invalidez 30 minutos.
- b. Pensiones de sobrevivencia 90 minutos.
- c. Pensiones de Vejez 45 minutos.
- d. Indemnizaciones sustitutivas 15 minutos.

*2.- La Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología identificó dos fechas para completar el cargue de imágenes en el gestor documental de acuerdo a las entregas de trámites de represa reconocimiento del ISS así:

- Primera entrega 58.659 trámites fecha finalización cargue imágenes 06/12/2012
- Segunda entrega 9.734 trámites fecha finalización cargue imágenes 06/12/2012
- Tercera entrega 2.705 trámites fecha finalización cargue imágenes 14/12/2012
- Cuarta entrega 21.529 trámites fecha finalización cargue imágenes 14/12/2012

"III. Metodología para la asignación de fechas probables de respuesta

"Para la asignación de fecha probable de atención se tuvo en cuenta los parámetros de priorización en su orden:

1. Prioridad por tipo de riesgo,
2. Prioridad por fecha de radicación,
3. Organizado por analista sustanciador (aplicando los tiempos promedios definidos por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para cada tipo de riesgo).
4. Como último criterio se tuvo en cuenta para la asignación cuales casos tenían imágenes y para los que no tenían las fechas de cargue proyectadas por la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología.
5. La proyección incluye solamente días hábiles (se excluyeron los fines de semana y los días festivos)

De acuerdo con información registrada en la base de datos de prestaciones económicas pendientes de atender, se observa que Colpensiones tiene previsto la evacuación de las 92.628 peticiones hasta octubre de 2013, situación que no es consistente con la información suministrada inicialmente (31 de octubre de 2012) a esta Superintendencia, en la cual se informó: "1.3. (...) **Fecha prevista para finalizar o culminar las medidas o acciones:** La Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, estima que la represa puede ser evacuada en un término aproximado de cuatro (4) meses, atendiendo de forma paralela y oportuna las radicaciones que se reciban en COLPENSIONES." (Se subraya)

1.2.2 Solicitud

Esta Superintendencia solicita:

1. Informar las razones por las cuales Colpensiones inicialmente estimó 4 meses para atender las solicitudes de la represa (aproximadamente 133.000) y el 6 diciembre de 2012 señaló que las fechas probables de atención de las 92.628 prestaciones, se extenderá hasta octubre de 2013, es decir, se proyectó su atención en 10 meses.
2. Base de datos en medio magnético formato excel de las solicitudes de prestaciones económicas del represamiento decididas a la fecha, con los siguientes campos:
 - Número radicado
 - Fecha radicación (DD/MM/AA)
 - Clase Prestación
 - Número documento de identidad
 - Nombres y apellidos del afiliado o beneficiario
 - Fecha probable respuesta (DD/MM/AA), informada a esta Superintendencia
 - Fecha máxima probable Respuesta (DD/MM/AA), informada a esta Superintendencia
 - Analista
 - Fecha del acto administrativo que decide la prestación (DD/MM/AA),
 - Número del acto administrativo que decide la prestación (DD/MM/AA)
 - Sentido de la decisión
 - Fecha de notificación (DD/MM/AA)

1.3 Procedimientos establecidos para atender las diferentes solicitudes de prestaciones económicas y controles para el cumplimiento de la directriz emitida a través del Comité de Presidencia de Colpensiones**1.3.1 Hechos y pruebas**

La Comisión de Inspección a través del numeral 2 del requerimiento CVI-04 del 30 de noviembre de 2012, requirió a Colpensiones "copia de los procedimientos establecidos para atender las diferentes solicitudes de prestaciones económicas del represamiento así como los controles previstos que aseguren que los diferentes funcionarios que intervienen en el trámite de decisión de estas prestaciones, cumplan con la directriz establecida en el comité de presidencia."

En atención a lo anterior, el 6 de diciembre de 2012 el Presidente de Colpensiones mediante comunicación 2012_1130978 informó:

ISO 9001:2008
NTC GP 1000 2009
BUREAU VERITAS
Certification

N° C0234339 / N° GP0131



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: (571) 5 94 02 00 - 5 94 02 01
www.superfinanciera.gov.co

"2. Copia de los procedimientos establecidos (...)

"**Respuesta:** El cargue de la represa a cada uno de los analistas se realizó por la Oficina de Ingeniería de Procesos, respetando los criterios de reparto por los riesgos establecidos en su orden por la alta dirección, reparto que adicionalmente fue remitido en una base de datos a cada uno de los analistas, identificando cada uno de los riesgos.

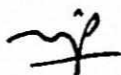
"El orden de reparto debe ser respetado por los analistas quienes reportan los casos no decididos en su orden por inconsistencias en la información o cualquier evento que pueda incidir en su decisión, como aquellos que requieren investigaciones administrativas, estudio de rendimientos, entre otros."

Adicionalmente, el Representante Legal Suplente, Dr. Diego Fernando Manrique Nieto, el 14 de diciembre de 2012 dio alcance a la comunicación 2012_113978 y señaló:

"2. (...) **Respuesta:** Las directrices impartidas por la Presidencia de COLPENSIONES, comunicadas al Vicepresidente de Beneficios y prestaciones, la Gerente de Reconocimiento, revisores y analistas es de obligatorio cumplimiento, si bien es cierto, que no existe un instructivo, si hay una comunicación que se ve reflejada en las directrices impartidas más una relación en Excel que contiene las fechas de decisión de las solicitudes de Prestaciones Económicas. Así mismo es pertinente aclarar, que las prestaciones existen en el liquidador de acuerdo al orden de reparto, y son medibles, auditables y trazables. Existen razones ya comunicadas a la Comisión por las cuales un analista no puede cumplir en estricto orden la decisión entre las cuales reitero existen la priorización de tutelas y aquellas prestaciones que por parametrización del liquidador no pueden ser resueltas en su orden." (Se subraya)

De acuerdo con las evidencias obtenidas por la Comisión de Inspección y la información suministrada por la entidad con ocasión de los requerimientos, se estableció que Colpensiones carece de procedimientos que aseguren que los diferentes funcionarios que intervienen en el trámite de decisión de las diferentes solicitudes de prestaciones económicas del represamiento cumplan con la directriz establecida en comité de presidencia.

Además de lo anterior, la Comisión de Inspección determinó que el gestor documental (Bizagi) no contaba con el control automático o con otro procedimiento que permita efectuar seguimiento sobre la productividad, efectividad y el cumplimiento de las metas asignadas a los analistas encargados de la decisión de las solicitudes del represamiento, situación que no es consistente con lo informado por Colpensiones el 31 de octubre de 2012 a esta Superintendencia en la comunicación radicada bajo el número 2012091798-003-000, en donde indicó:



ISO 9001 2008
NTC GP 1000 2009
BUREAU VERITAS
Certification



N° C0234339 / N° 0P0151

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: (571) 5 94 02 00 - 5 94 02 01
www.superfinanciera.gov.co

"3. 1.3. Plan de Trabajo o Estrategia (...)

"Funcionario o dependencia responsable de realizar seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo: De conformidad con la política establecida en COLPENSIONES, la información se cargará en Bizagi y el control se realizará automáticamente a través de la herramienta." (Se subraya)

1.3.2 Solicitud

Este organismo de control y vigilancia, solicita:

1. Establecer y documentar los procedimientos y controles adecuados que aseguren que los diferentes funcionarios que intervienen en el proceso de decisión de las solicitudes de prestaciones económicas del represamiento, cumplan con la directriz establecida en comité de presidencia. Además, para que se garantice que se atiendan todas las solicitudes, inclusive aquellas que presentan situaciones especiales al momento del estudio por parte del analistas.
2. Implementar el control automático que permita hacer seguimiento al cumplimiento al plan de trabajo o en su defecto nombrar un funcionario que realice esta labor.

1.4 Validaciones y verificaciones realizadas por Colpensiones a la información recibida del ISS en Liquidación, previo el cargue en Bizagi y el liquidador**1.4.1 Hechos y pruebas**

Al respecto, en respuesta al numeral 2 del requerimiento CVI-03 del 26 de noviembre de 2012 de la Comisión de Inspección, el Presidente de Colpensiones informó lo siguiente:

"2. Informar el tipo de validaciones y verificaciones que Colpensiones realiza a la información de las solicitudes de prestaciones económicas entregadas por el ISS en Liquidación, previo al cargue en Bizagi y el liquidador."

"Respuesta: De acuerdo al procedimiento definido para el cargue de la represa, nos permitimos informar las validaciones y verificaciones que se realizan a la información de las solicitudes de reconocimiento entregadas por el ISS en liquidación:

1. En primer lugar es necesario tener en cuenta que el Seguro Social en Liquidación para el proceso de radicación de solicitudes de prestaciones económicas tenía implementado un proceso estandarizado para la recepción de estas solicitudes, utilizando los aplicativos (AFE Y EVA) en los cuales se realizaban las siguientes validaciones:
 - Que el afiliado existiera en la base de datos de Afiliaciones
 - Se verificaban los datos básicos del afiliado contra la base de datos de Registraduría que tenía el ISS.
 - Se verificaba si existía indicio de pensión

ISO 9001: 2008
NTC GP 1000- 2009
BUREAU VERITAS
Certification



N° C0234339 / N° GP0151



- Se verificaba que el reclamante aportara los documentos mínimos requeridos por la entidad para la solicitud de la prestación (de acuerdo al tipo de riesgo)
- Se capturaba la información básica del asegurado.

"Bajo estas premisas, dichas validaciones no fueron realizadas por Colpensiones, por cuanto el ISS ya las había ejecutado, inclusive a través de un tercero quien garantizaría la correcta ejecución de dichas actividades, lo anterior para los trámites radicados en el aplicativo EVA. (Se subraya)"

2. En el proceso de entrega de la información de represa de reconocimiento de prestaciones económicas se valida que el tamaño y cantidad de archivos reportados por el ISS en liquidación sean coincidentes con la información contenida en el medio magnético que se recibe. Si existen diferencias no se recibe la información.
3. Se valida que la información contenga la estructura de datos y archivos prevista por las dos entidades, con el fin de garantizar que se puede iniciar el procesamiento de la misma.
4. Si durante el proceso de transformación de la información a la estructura Colpensiones, se llegase a identificar un error que no puede ser subsanado, se reporta a las personas previstas en el protocolo para que informen al ISS en liquidación.

"Validaciones en el proceso de transformación:

- Se verifica el formato de máscara de campos (formatos de campo, numérico, alfanumérico, tipo fecha)
- Se verifica la codificación (que por defecto este asignada "latín") si no esta se convierte.
- Se verifica la estructura por cada campo para que la conversión sea posible."

De acuerdo con lo anterior, se observa que Colpensiones no realiza verificación ni validación a la información de los afiliados que solicitaron prestaciones económicas ante el ISS, dado que esta última entidad tenía implementado un proceso estandarizado para la recepción de estas solicitudes. No obstante, la verificación que efectuó el ISS a través de un tercero, al parecer se realizó únicamente para los trámites radicados en el aplicativo EVA, es decir, que dicha validación no se llevó a cabo a las solicitudes radicadas en el ISS por el sistema AFE, según lo informado por Colpensiones.

1.4.2 Solicitud

Se requiere que Colpensiones evalúe si los mecanismos de validación y verificación de la información de las solicitudes de prestaciones económicas radicadas a través del AFE por el ISS, aseguran que los afiliados cumplan con las condiciones y requisitos establecidos en su momento.

[Firma manuscrita]

ISO 9001:2008
NTC GP 1000:2009
BUREAU VERITAS
Certification

N° C0234339 / N° GP0151



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: (571) 5 94 02 00 - 5 94 02 01
www.superfinanciera.gov.co

1.5 Solicitudes de prestaciones económicas pendientes de recibir del ISS en Liquidación por Colpensiones**1.5.1 Hechos y pruebas**

A la fecha del proceso de inspección (14 de diciembre de 2012) el ISS en liquidación había entregado 92.628 solicitudes a Colpensiones, cuyos datos e imágenes ya se encontraban cargados en Bizagi (herramienta de gestión documental) y en el liquidador (cromasoft), a los cuales se les asignó la fecha probable en que se le daría respuesta al solicitante.

No obstante lo anterior, en desarrollo del proceso de inspección la Comisión obtuvo copia del correo electrónico del 10 de diciembre de 2012, en el cual Sistema y Computadores previa autorización del ISS en Liquidación, informó a Colpensiones que existía un total de 173.010 expedientes discriminados así: 103.791 en procesamiento y 69.219 inventariados y no enviados al centro de acopio, lo cual elevaría el volumen de solicitudes de prestaciones económicas sin atender a aproximadamente 265.638.

Dado lo anterior, se observa que al 14 de diciembre de 2012 Colpensiones desconocía el total de solicitudes de prestaciones económicas que al 28 de septiembre de 2012 estaban pendientes de atender por el ISS. Además, mínimo 173.010 solicitudes de prestaciones económicas se encontraban aún pendientes de que el ISS en Liquidación trasladara la información e imágenes para que Colpensiones realizara la validación y cargue a los respectivos aplicativos y posteriormente asignará la fecha probable de atención.

1.5.2 Solicitud

Este Despacho requiere lo siguiente:

1. Gestiones adelantadas por Colpensiones ante el ISS en Liquidación con el fin de establecer el total de solicitudes de prestaciones económicas sin resolver al 28 de septiembre de 2012.
2. Plan de Trabajo convenido con el ISS en Liquidación, para la entrega de información relacionada con prestaciones económicas pendientes de decidir.
3. Plan de Trabajo establecido por Colpensiones para atender las solicitudes recibidas del ISS en Liquidación, con posterioridad al 14 de diciembre de 2012.
4. Base de datos en medio magnético formato Excel de las solicitudes de prestaciones económicas recibidas por Colpensiones del ISS en Liquidación, con posterioridad al 14 de diciembre de 2012, con los campos que se relacionan a continuación:

- Número radicado Bizagi



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01
www.superfinanciera.gov.co

- Fecha radicación
- Clase prestación
- Tipo documento
- Número documento
- Primer nombre
- Segundo nombre
- Primer apellido
- Segundo apellido
- Fecha recepción Colpensiones
- Fecha finalización cargue datos Bizagi
- Fecha cargue liquidador
- Fecha cargue imágenes
- Fecha probable respuesta
- Fecha maxima probable respuesta
- Analista

1.6 Información de servidores públicos

1.6.1 Hechos y pruebas

Colpensiones informó que había suspendido la decisión de prestaciones económicas de los servidores públicos del represamiento, debido a que algunos datos (salarios y tiempos de servicio) presentaban inconsistencias o no habían sido digitados completamente, originando que el ISS en Liquidación reportara nuevamente esta información, la cual fue recibida por Colpensiones el 22 de noviembre de 2012.

No obstante lo anterior, en las pruebas de recorrido adelantadas por la Comisión de Inspección se estableció que al 12 de diciembre de 2012 estas prestaciones aún no se estaban decidiendo. Al respecto, la Comisión de Inspección a través del numeral 6 del requerimiento CVI-05 del 12 de diciembre de 2012, solicitó lo siguiente:

"6. En reunión realizada el pasado 27 de noviembre de 2012 en las instalaciones de la Superintendencia Financiera, se informó que los datos de servidores públicos del represamiento con inconsistencias ya habían sido corregidos y entregados por el ISS en Liquidación y que Colpensiones se encontraba adelantado el proceso de verificación y cargue de los mismos a las respectivas bases de datos.

"No obstante lo anterior, la Comisión de Inspección en las pruebas de recorrido adelantadas en la Gerencia de Reconocimiento no evidencia que esta información esté disponible.

Handwritten signature

ISO 9001 2008
NTC GP 1000 2009
BUREAU VERITAS
Certification

N° C0214339 / N° 0P0151



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01
www.superfinanciera.gov.co

"Por lo anterior, se solicita informar las razones por las cuales la mencionada información no se ha cargado en las respectivas bases de datos y la fecha en que tal información quedará regularizada."

En atención al requerimiento, el 14 de diciembre de 2012 el Representante Legal Suplente, Dr. Diego Fernando Manrique Nieto, mediante comunicación 2012_1331860 señaló:

"6. (...)

"Respuesta: La información se encuentra en procesamiento, por cuanto se implementó una mejora al aplicativo desarrollado por Colpensiones, que convierte los archivos del ISS a la estructura de datos requerida. Dicha funcionalidad se encuentra en etapa de pruebas y consiste en la generación de un archivo con los errores detallando el tipo de error por cada registro, lo anterior con el propósito de garantizar que únicamente se procese información entregada por el ISS que cumpla con los criterios de integridad definidos para la entrega.

"La funcionalidad se encuentra en pruebas y, se espera que el procesamiento de la información que se debe actualizar/corregir finalice el lunes 17 de diciembre de 2012."
(Se subraya)

Lo anterior permite determinar que el aplicativo desarrollado por Colpensiones para convertir los datos de los archivos entregados por el ISS en Liquidación a la estructura de datos requeridas, no contaba con algunas validaciones que permitieran detectar oportunamente inconsistencias, afectando de alguna manera el trámite de decisión de las prestaciones económicas de los servidores públicos.

1.6.2 Solicitud

Teniendo en cuenta que el procesamiento y cargue de la información de servidores públicos finalizaría el lunes 17 de diciembre de 2012, se requiere el envío de la siguiente información en medio magnético, formato excel:

- Fecha de cargue de la información corregida o actualizada
- Número radicado
- Fecha radicación (DD/MM/AA)
- Clase Prestación
- Número documento de identidad
- Nombres y apellidos del afiliado o beneficiario
- Fecha probable respuesta (DD/MM/AA), informada a esta Superintendencia
- Fecha máxima probable Respuesta (DD/MM/AA), informada a esta Superintendencia
- Analista
- Fecha del acto administrativo que decide la prestación (DD/MM/AA), si aplica
- Número del acto administrativo que decide la prestación (DD/MM/AA), si aplica

ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification

N° C0234329 / N° GP0151



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01
www.superfinanciera.gov.co

- Sentido de la decisión, si aplica
- Fecha de notificación (DD/MM/AA), si aplica

1.7 Información proporcionada por Colpensiones en la página web correspondiente a solicitudes realizadas por los afiliados ante el ISS

1.7.1 Hechos y pruebas

Al 14 de diciembre de 2012 el ISS en Liquidación había suministrado los datos e imágenes a Colpensiones de 92.628 solicitudes de prestaciones económicas. Esta información y los 103.791 expedientes en procesamiento en el ISS en Liquidación, está dispuesta en la página web de Colpensiones con el fin de que los usuarios puedan conocer el estado de la solicitud.

Con base en los datos suministrados por Colpensiones relacionados con las solicitudes de prestaciones económicas de la repesa decididas al 17 de noviembre de 2012, la Comisión de Inspección estableció una muestra de 14 trámites consultándolos en la página web de la entidad. Adicionalmente realizó consulta de tales trámites en el gestor documental (Bizagi) con el fin de establecer el estado real en el que se encontraban las peticiones, observando que la información reportada en la página web no es consistente con el estado registrado en el gestor documental.

La consulta en el gestor documental (Bizagi) arrojó en el 100% de las solicitudes que se encontraban en el subproceso denominado "Notificación Personal", mientras que en la página web se reportaron 7, 6 y 1 solicitudes bajo los siguientes conceptos: "No hemos recibido trámites asociados a este número de documento", "Recibimos su caso y la información soporte" y "Recibimos su caso radicado y la información soporte. Este será resuelto teniendo en cuenta la fecha estimada para acceder a su petición.", tal como se evidencia en el siguiente cuadro:

NUMERO DE RADICACION	CLASE DE PRESTACION	NOMBRES Y APELLIDOS	NUMERO DE DOCUMENTO	RESULTADO CONSULTA PAG. WEB COLPENSIONES
20126800313	Indemnización vejez	MARIA HELENA DUARTE	41607637	No hemos recibido trámites asociados a este número de documento.
201168003866	Indemnización vejez	LEONIDAS CORDERO	13877458	No hemos recibido trámites asociados a este número de documento.
2012680031767	Indemnización vejez	MARIA VICTORIA CARDENAS MONTERO	41362253	Recibimos su caso radicado y la información soporte. Rango de fecha de respuesta: Entre el 27-05-2013 y el 03-06-2013
2012680033778	Indemnización vejez	ITALO EDUARDO DAZA CAVALLAZZI	2944126	No hemos recibido trámites asociados a este número de documento.
201268003289	Pensión de invalidez	DANIEL ALBERTO GONZALEZ RAMIREZ	91517617	No hemos recibido trámites asociados a este número de documento.

NUMERO DE RADICACION	CLASE DE PRESTACION	NOMBRES Y APELLIDOS	NUMERO DE DOCUMENTO	RESULTADO CONSULTA PAG. WEB COLPENSIONES
20126800323320	Pensión de invalidez	ROSALBA CARDONA CARDONA	32471479	Recibimos su caso radicado y la información soporte. Rango de fecha de respuesta: Entre el 06-12-2012 y el 13-12-2012
20126800361408	Pensión de invalidez	HELMER ANTONIO CORREA LOPEZ	4530643	No hemos recibido trámites asociados a este número de documento.
20126800313987	Pensión de vejez tiempos privados	MARCO ALEJO RAMIREZ PIAMBA	14982683	Recibimos su caso radicado y la información soporte. Este será resuelto teniendo en cuenta la fecha estimada para acceder a su petición.
20126800322237	Pensión de vejez tiempos privados	CELEDON EMILIO DUQUE JARAMILLO	7469612	Recibimos su caso radicado y la información soporte. Rango de fecha de respuesta: Entre el 12-02-2013 y el 19-02-2013
20126800330458	Pensión de vejez tiempos públicos – regímenes especiales	HERNANDO LOZANO CASAS	11330188	No hemos recibido trámites asociados a este número de documento.
201268003115380	Pensión de vejez tiempos públicos – regímenes especiales	LUZ STELLA LOPEZ ARCILA	25153258	Recibimos su caso radicado y la información soporte. Rango de fecha de respuesta: Entre el 19-04-2013 y el 25-04-2013
2012680033920	Pensión especial de vejez anticipada por invalidez	ANYELA CORTES	20739217	No hemos recibido trámites asociados a este número de documento.
20126800346078	Pensión vejez alto riesgo	NICOLAS CERQUERA PERDOMO	17314331	Recibimos su caso radicado y la información soporte. Rango de fecha de respuesta: Entre el 27-02-2013 y el 06-03-2013
2012680037102	Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	CARLOS ARTURO MARTINEZ USAQUEN	19382686	Recibimos su caso radicado y la información soporte. Rango de fecha de respuesta: Entre el 30-01-2013 y el 06-02-2013

1.7.2 Solicitud

Teniendo en cuenta lo anterior, este Despacho solicita que Colpensiones revise y ajuste los conceptos reflejados en la página web de las solicitudes de prestaciones económicas con información completa, de manera tal que corresponda al estado reportado en el gestor documental (Bizagi), con el fin de que el afiliado cuente con datos actualizados.

La información requerida por esta Superintendencia en este numeral, debe quedar disponible para su respectiva verificación y seguimiento en el proceso de inspección que se adelantará a Colpensiones a partir del 11 de marzo del presente año.

ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification

N° C0234339 / N° GP0251



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01
www.superfinanciera.gov.co

2 SOLICITUDES DE PRESTACIONES ECONÓMICAS QUE INICIALMENTE NO PUDIERON RESOLVERSE

2.1 Hechos y pruebas

La Comisión de Inspección mediante numeral 5 del requerimiento CVI-03 de noviembre 26 de 2012, solicitó a la entidad la base de datos en medio magnético de las solicitudes de prestaciones económicas (día a día y de la represa ISS) que no pudieron ser resueltas inicialmente por los analistas y fueron enviadas a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para su solución.

Mediante, comunicación 2012_1005286 del 28 de noviembre de 2012 el Presidente de Colpensiones entregó un archivo en excel denominado "MATRIZ_DE_INCONSISTENCIAS_AL_27_DE_NOVIEMBRE", con 10.057 registros correspondientes a la misma cantidad de solicitudes de prestaciones económicas, que en el proceso de sustanciación no se pudieron atender por diferentes causas.

En el siguiente cuadro se registran las causas por la cuales no se pudieron atender las 10.057 solicitudes:

CAUSA DE LA NO ATENCION	CANTIDAD DE SOLICITUDES
No se cargaron los documentos en bizagi	2,283
Documentación Incompleta para decidir	1,447
En blanco (1)	1,274
Aparece con reconocimiento pensional	1,046
Historia laboral Inconsistente	793
Prestación no parametrizada	608
El asegurado presenta traslado a un fondo privado	412
Ajuste documento	319
Falta la rentabilidad	287
No se cargaron los datos BÁSICOS de bizagi en el liquidador	261
Datos de Formatos 1, 2 y 3B mal capturados	190
Pensión compartida	180
Falta confirmación de Tiempos Públicos	154
Pendiente de sustanciación por parametrización de nómina	152
OTRAS	651
TOTAL	10.057

(1) No indican la causa que origina su no atención

Tal como se puede observar en el cuadro anterior, las causas por las cuales se quedan sin atender solicitudes de prestaciones económicas corresponden a situaciones como por ejemplo, que el asegurado presenta traslado a un fondo privado, documentación incompleta o no cargada en Bizagi, historia laboral Inconsistente, falta de parametrización

ISO 9001 2008
NTC GP 1000 2009
BUREAU VERITAS
Certification

N° C0234339 / N° GP0151



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: (571) 5 94 02 00 - 5 94 02 01
www.superfinanciera.gov.co

de algunos tipos de prestaciones en el nuevo liquidador y falta de estudios de rentabilidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Comisión de Inspección verificó algunos casos correspondientes a los conceptos *"El asegurado presenta traslado a un fondo, Aparece con reconocimiento pensional, Inconsistencias entre el dictamen y la base de datos de Medicina Laboral, No se cargaron los datos BÁSICOS de bizagi en el liquidador y Falta la rentabilidad"*, observando lo siguiente:

2.1.1 El asegurado presenta traslado a un fondo privado

Esta observación se presentó en 412 casos, la Comisión de Inspección analizó 4 solicitudes, determinando que según certificación de afiliación obtenida de la página Web de Colpensiones, a la fecha de la verificación todos estaban afiliados a esta administradora.

Además, de acuerdo con la prueba de recorrido realizada al proceso de sustanciación de prestaciones económicas, se estableció que esta situación (la no atención de la solicitud) se presenta cuando algunos analistas al realizar la consulta en la página Web del Ministerio de Hacienda y Crédito Público - Oficina de Bonos Pensionales, encuentran que el afiliado registra una solicitud de bono pensional, sin comprobar en la base de datos de afiliación y registro de Colpensiones si realmente el afiliado se encuentra trasladado a un fondo privado o en algún momento se trasladó y nuevamente regresó a Colpensiones.

En el siguiente cuadro se muestran los casos analizados:

FECHA DE ATENCION	No CEDULA	RADICADO BIZAGI	NOMBRE DEL SOLICITANTE	SUBTRAMITE	LINEA ATENCION	OBSERVACION
14/11/2012	35321984	2012_102738	Cecilia Ardila	Pensión de vejez tiempos privados	DIA A DIA	Trasladado al ISS, con historia laboral del RAIS imputada. No se ha decidido
15/11/2012	4639688	2012680036875	Javier Garcés Zapata	Pensión de vejez tiempos privados	REPRESA ISS	Con traslado al ISS, en la historia laboral no están imputados los tiempos cotizados en el RAIS. No se ha decidido
16/11/2012	70036458	20126800347448	Javier Octavio Eliseo Arredondo Marín	Pensión de vejez tiempos privados	REPRESA ISS	Con traslado al ISS, en la historia laboral no están imputados los tiempos cotizados en el RAIS. No se ha decidido
16/11/2012	32336751	20126800320631	Alicia de Jesus David Valderrama	Pensión de vejez tiempos privados	REPRESA ISS	Trasladado al ISS, con historia laboral del RAIS imputada. No se ha decidido

2.1.2 Afiliado con reconocimiento pensional

Con esta observación se quedaron sin atender 1.447 solicitudes, de las cuales la Comisión de Inspección verificó diez (10), observando en nueve (9) casos que efectivamente tienen una pensión reconocida, según se pudo constatar en consulta realizada en el aplicativo de nómina de pensionados y uno (1) no presentaba registro alguno.

Analizado cada uno de los casos seleccionados, se observó lo siguiente:

- a. Dos (2) casos corresponden a solicitudes de auxilios funerarios en donde el causante de la pensión falleció, sin embargo la solicitud del auxilio no se atendió.

FECHA DE ATENCION	No. CEDULA	NOMBRE DEL CAUSANTE	RADICADO BIZAGI	SUBTRAMITE	LINEA ATENCION	OBSERVACION
06/11/2012	20180984	MARIA F. SARMIENTO	2012_201330	Auxilios funerario	DIA A DIA	Con pensión de vejez reconocida.
06/11/2012	4436384	MIGUEL ARIZA	2012_68712	Auxilios funerario	DIA A DIA	Con pensión de vejez reconocida.

- b. Dos (2) casos de solicitudes de pensiones de invalidez y cinco (5) de vejez, que según la consulta en la nómina de pensionados tienen una prestación reconocida por estos mismos riesgos, no obstante estas solicitudes no fueron decididas y se dejaron pendientes.

FECHA DE ATENCION	No. CEDULA	NOMBRE DEL SOLICITANTE	RADICADO BIZAGI	SUBTRAMITE	LINEA ATENCION	OBSERVACION
06/11/2012	10191770	GILBERTO A. OSSA ORTIZ	20126800330503	INVALIDEZ	REPRESA ISS	Con pensión de invalidez reconocida
06/11/2012	6370605	JOSE A. SALCEDO D.	2012_394449	Pensión de vejez tiempos privados	DIA A DIA	Con pensión de vejez reconocida.
06/11/2012	93437160	LUIS E. BUITRAGO R.	20126800368440	Pensión de invalidez	REPRESA ISS	Con pensión de vejez reconocida.
08/11/2012	10225263	JOSE N. GRISALES A.	20126800321620	Pensión de vejez tiempos públicos regímenes especiales	REPRESA ISS	Con pensión de vejez reconocida.
14/11/2012	24326025	ISABEL P. CASTRO N.	20126800332617	Pensión de vejez tiempos privados	REPRESA ISS	Con pensión de vejez reconocida.
14/11/2012	19156399	JAIR O. S. CANCHON B.	2012680034186	Pensión de vejez tiempos privados	REPRESA ISS	Con pensión de vejez reconocida.
14/11/2012	24920058	AMPARO G. GIRALDO A.	20126800321460	Pensión de vejez tiempos privados	REPRESA ISS	Con pensión de vejez reconocida.

- c. El caso del señor Eduardo Rodríguez Gutiérrez con cédula 3.042.750, quien solicitó pensión de vejez y según consulta realizada a la base de datos de nómina de pensionados no se encuentra registrado como pensionado por ningún riesgo, no obstante su solicitud no fue atendida.

Esta situación permite concluir de una parte, que algunos de los analistas no están capacitados en todos los aspectos concernientes al trámite que deben dar a las diferentes prestaciones económicas y de otra, que desconocen cómo se deben decidir las solicitudes de auxilios funerarios del causante que tenga reconocida una pensión de vejez o invalidez en Colpensiones, lo que origina que estas solicitudes se queden sin atender a pesar de no existir impedimento legal para que sean resueltas.

Finalmente, se estableció que Colpensiones carece de un instructivo que permita a los analistas consultar la manera en que deben atender cada clase de prestación según los resultados obtenidos en las consultas realizadas en las diferentes bases de datos.

2.1.3 Cargue de datos en los aplicativos

Según la base de datos entregada por Colpensiones, 261 casos no fueron finalizados debido a que los datos básicos de Bizagi no se cargaron en el liquidador. La Comisión de Inspección verificó tres (3) solicitudes, observando que en dos (2), la inconsistencia se origina porque la información de la historia laboral no fue cargada en su totalidad al liquidador y en una (1) solicitud de auxilio funerario, los datos del causante se cargaron con la cédula del beneficiario, según se indica en la base de datos entregada por Colpensiones.

A continuación se relacionan los casos antes señalados.

FECHA DE ATENCIÓN	No. CEDULA	NOMBRE DEL SOLICITANTE	RADICADO BIZAGI	SUBTRAMITE	LINEA ATENCION	OBSERVACION
06/11/2012	15512633	IVAN A. BUILES J.	2012_40464	Pensión de sobreviviente	DIA A DIA	Corresponde a una solicitud de auxilio funerario. Captura de datos errónea - se registró c.c. de solicitante y no de causante en datos básicos.
07/11/2012	19285531	LUIS M. FORERO G.	2012_628319	Invalidez	DIA A DIA	Por reportar los periodos del 86 al 95 no salen en la liquidación y genera error. En la historia laboral consultada en la página web de Colpensiones si aparecen estos periodos.

FECHA DE ATENCIÓN	No. CEDULA	NOMBRE DEL SOLICITANTE	RADICADO BIZAGI	SUBTRAMITE	LINEA ATENCION	OBSERVACION
07/11/2012	3227755	ALBERTO VELANDIA B.	2012_479388	Indemnización vejez	DIA A DIA	No se atendió porque no arrastra en Cromasoft el IBC de la historia laboral para el periodo cotizado.

Lo anterior indica que no toda la información requerida para el estudio y liquidación de las prestaciones es cargada automáticamente al liquidador y en algunos casos, se generan inconsistencias en el cargue de la información que no permiten la atención oportuna de algunas solicitudes de prestaciones económicas.

2.1.4 Falta la Rentabilidad

En la base de datos suministrada por Colpensiones se estableció que bajo este concepto existen 287 solicitudes sin atender. Adicionalmente, se pudo observar que del total sólo cuatro (4) casos tenían estudio de rentabilidad de la Gerencia de Financiamiento.

Según indicó la Gerente de Reconocimiento, inicialmente los analistas reportaban directamente a la Gerencia de Financiamiento los casos que requerían estudio de rentabilidad y no se estaba llevando un registro consolidado sobre estas solicitudes.

Lo anterior evidencia de una parte, la carencia de un procedimiento automático que permita mantener un control sobre las solicitudes que quedan en espera del estudio de rentabilidad y de otra, la no atención oportuna de las solicitudes de estudio de rentabilidad por parte de la Gerencia de Financiamiento.

Igualmente, la Comisión de Inspección analizó dos (2) casos de los entregados con estudio de rentabilidad por la Gerencia de Financiamiento, observando lo siguiente:

- El caso del señor Eduardo Javier Arcos Muños, cédula No. 10.529.939, registra que debe pagar una diferencia de \$83.482.070, no obstante al consultar la historia laboral del afiliado, la respuesta es que "El número de documento digitado no se encuentra en la base de datos de afiliados a Colpensiones", es decir no se tenía información para efectuar el estudio.
- En el caso del señor Giovanni Castrillón Agudelo, cédula No. 70.088.389, indica que debe pagar \$30.294.152, sin embargo en la historia laboral no aparecen aún cargados los tiempos cotizados en el fondo privado, es decir no se tenía información para efectuar el estudio.

ISO 9001: 2008
NTC GP 1000 2009
BUREAU VERITAS
Certification

N° C0234339 / N° GP0151



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: (571) 5 94 02 00 - 5 94 02 01
www.superfinanciera.gov.co

2.2 Solicitud

Este Despacho, solicita

1. Revisar cada una de las solicitudes que se encuentran pendientes de atención bajo el concepto "El asegurado presenta traslado a un fondo privado" identificando los afiliados que realmente estén trasladados a un fondo de pensiones privado y los que se encuentren vinculados a Colpensiones, con el fin de dar respuesta definitiva a la petición presentada.
2. Revisar las solicitudes que se encuentran pendientes de atención porque tienen reconocida una prestación en Colpensiones, para que determinen las que realmente son incompatibles, las que por ser de diferente riesgo son compatibles o en el caso de auxilios funerarios el causante fue el pensionado por vejez, con el propósito de que se les de respuesta a todos los solicitantes de acuerdo con un argumento legal válido dentro de los plazos indicados en las normas.
3. Informar los correctivos adoptados por Colpensiones para solucionar los 261 casos que no fueron finalizados debido a que los datos básicos en Bizagi no se cargaron en el aplicativo cromasoft (liquidador).
4. Informar el procedimiento utilizado por Colpensiones para el cálculo de la rentabilidad de las solicitudes de pensión de vejez de los afiliados Eduardo Javier Arcos Muños con c.c. 10.529.939 y Giovanni Castrillón Agudelo con c.c. 70.088.399, adjuntando los documentos soporte correspondientes.
5. Indicar las medidas adoptadas para solucionar los 283 casos que no fueron atendidos debido a que no tenían el estudio de rentabilidad, así como los correctivos implementados para atender de manera oportuna las solicitudes a las que se les debe realizar este tipo estudio.
6. Analizar y depurar las causas que no han permitido la atención de las 10.057 solicitudes, con el fin de dar una respuesta final a los peticionarios con base en un sustento legal válido.
7. Elaborar un instructivo que sirva de guía a los analistas y revisores en la atención de las diferentes solicitudes de prestaciones económicas, indicando claramente las acciones que se deben seguir según los resultados de las consultas a las diferentes bases de datos, como por ejemplo, afiliación y registro y oficina de bonos pensionales, entre otras.
8. Implementar controles de seguimiento continuo sobre todas las solicitudes no atendidas y reportadas a las diferentes dependencias de Colpensiones, con el fin de, asegurar que se decidan en el menor tiempo posible y no queden represadas sin ningún tipo de respuesta al solicitante.

ISO 9001:2008
NTC GP 1000:2009
BUREAU VERITAS
Certification



N° C0234339 / N° GP0151



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: (571) 5 94 02 00 - 5 94 02 01
www.superfinanciera.gov.co

La información requerida por esta Superintendencia en este numeral, debe quedar disponible para su respectiva verificación y seguimiento en el proceso de Inspección que se adelantará a Colpensiones a partir del 11 de marzo del presente año.

3 INVENTARIO DE ACTOS ADMINISTRATIVOS NOTIFICADOS POR EL ISS

3.1 Hechos y pruebas

De acuerdo con información suministrada por Colpensiones, esta entidad no tiene conocimiento del inventario de los actos administrativos de decisión de prestaciones económicas notificadas por el ISS en Liquidación ni el avance en el mismo. Teniendo en cuenta lo anterior, la Comisión de Inspección a través del subnumeral 8.3 del requerimiento CVI-04 del 30 de noviembre de 2012, solicitó informar las gestiones adelantadas por Colpensiones tendientes a que el ISS en Liquidación cumpla con lo establecido en el parágrafo 2 del artículo 3 del Decreto 2011 de 2012.

En atención al requerimiento, el 6 de diciembre de 2012 el Presidente de Colpensiones a través de la comunicación 2012_1130978 señaló:

"10. (...)

"**Respuesta:** Esta (sic) en proceso de concertación el protocolo de entrega con ISS en Liquidación de las notificaciones pendientes a 28 de septiembre de 2012. El 3 de diciembre se efectuó una reunión con la Coordinadora del Traspaso de ISS en Liquidación, en la cual Colpensiones hizo entrega de la relación de documentación solicitada y se esta (sic) a la espera."

Con la respuesta entregada por Colpensiones se puede observar que antes del 3 de diciembre de 2012, no se había realizado gestión alguna ante el ISS en Liquidación, para que cumpliera lo ordenado en el parágrafo 2 del artículo 3 del Decreto 2011 de 2012, en el sentido remitir a Colpensiones los expedientes dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha en que se surta la notificación de los actos administrativos.

3.2 Solicitud

Dado lo anterior, este Despacho requiere:

1. Copia del protocolo de entrega de los expedientes notificados concertado con el ISS en Liquidación.
2. Informar a la fecha, el total de expedientes remitidos por el ISS en Liquidación una vez surtida la notificación de los actos administrativos expedidos por el Instituto.

ISO 9001: 2008
NTC GP 1000 2009
BUREAU VERITAS
Certification

N° CO234339 / N° GP0151



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: (571) 5 94 02 00 - 5 94 02 01
www.superfinanciera.gov.co

La anterior información debe estar a disposición de esta Superintendencia para la correspondiente verificación y seguimiento en el proceso de inspección que se llevará a cabo a esa administradora, a partir del 11 de marzo del presente año.

4 DERECHOS DE PETICIÓN PENDIENTES DE ATENDER POR EL ISS A LA FECHA DE ENTRADA EN OPERACIÓN DE COLPENSIONES

4.1 Hechos y pruebas

Los derechos de petición entregados por el ISS en Liquidación a Colpensiones ascendían a 252.147 y fueron recibidos por la Gerencia Nacional de Atención al Ciudadano y cargados en una carpeta compartida con la asignación a cada Vicepresidencia y Gerencia responsable el 31 de octubre de 2012.

En el siguiente cuadro se discrimina por Gerencia los 252.147 derechos de petición:

GERENCIAS	N° DE SOLICITUDES	PART. %
Gerencia de Aportes y Recaudo	20,781	8.24%
Gerencia de Cobros	2,258	0.90%
Gerencia de Ingresos y Egresos	18,130	7.19%
Gerencia de Nómina	14,726	5.84%
Gerencia de Operaciones	57,949	22.98%
Gerencia de Reconocimiento	119,852	47.53%
Gerencia Estudios Pensionales	28	0.01%
Gerencia Gestión Comercial	62	0.02%
Gerencia Nacional Actuarial	17	0.01%
Servicio al Ciudadano	17,201	6.82%
Vicepresidencia de Beneficios	1,143	0.45%
TOTAL	252,147	100.00%

4.1.1 Estrategia, fecha y control previsto para atender los derechos de petición

El Representante Legal Suplente de Colpensiones, Dr. Diego Fernando Manrique Nieto, el 31 de octubre de 2012 mediante comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número 2012091798-005-000, en relación con el Plan de Trabajo o Estrategia para resolver los derechos de petición trasladados por el ISS en Liquidación pendientes de atender en el Instituto al 28 de septiembre de 2012, señaló lo siguiente:

"3. 1.3 (...)

"b) En cuanto al Plan de Trabajo previsto para resolver los Derechos de Petición trasladados por el ISS:

ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification

N° CO234339 / N° GP0151



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01
www.superfinanciera.gov.co

"Descripción de Medidas o Acciones: En el Protocolo General de Traspaso del ISS y recibo de COLPENSIONES se estableció los procedimientos y la unidad de entrega de la información correspondiente a derechos de petición, ello implicaba: data completa de SISSPET a 28 de septiembre de 2012, entrega a COLPENSIONES de la información en el día cero e identificación de estados de los trámites. A 30 de octubre se tiene:

- 1) Entregada la data y estructura de datos de SISSPET con corte a 28 de septiembre de 2012: aproximadamente de 252.157 derechos de petición sin respuesta.
- 2) Entregados requerimientos de organismos de control pendientes de respuesta: 50 de 2011 y 1.452 de 2012.
- 3) Programada la entrega de: quejas presentadas ante organismos de control de 2012 y derechos de petición no incluidos en data entregada de SISSPET.

"Una vez recibida la información en COLPENSIONES se inicia el proceso de cargue de la información a la base de datos y a su depuración, cruce con otras bases de datos (Nómina, Histórico EVA/AFE, Histórico SAD, SABASS/ASOFONDOS) para establecer diferencias/duplicidades/respuesta, y se procede a la creación masiva de casos en BizAgi para estructurar respuesta masiva o establecer tiempo de respuesta (compromiso de respuesta) por parte de cada área competente de resolver las peticiones (Se subraya)"

"Dependencia y Funcionarios Responsables: (...)"

"Fecha prevista para finalizar o culminar las medidas o acciones:"

"La Administradora Colombiana de Pensiones -Colpensiones- estima un término de cuatro meses para finalizar las acciones diseñadas para resolver los derechos de petición.

"(...)"

"Funcionario o dependencia responsable de realizar seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo:"

De conformidad con la política establecida por COLPENSIONES la información se cargará en BizAgi y el control se realizará automáticamente a través de la herramienta." (Se subraya)

Sobre el particular, la Comisión de Inspección detectó los siguientes hechos:

1. A la fecha del proceso de inspección la mayoría de las Gerencias de Colpensiones no habían establecido ni documentado un plan de trabajo o estrategia para atender los derechos de petición represados. Con ocasión del requerimiento de la Comisión de Inspección, algunas gerencias señalaron la estrategia a seguir.



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: (571) 5 94 02 00 - 5 94 02 01
www.superfinanciera.gov.co

2. El plazo informado por Colpensiones para finalizar las acciones diseñadas para resolver los derechos de petición se estimó en cuatro (4) meses, sin embargo al 14 de diciembre de 2012 ya había transcurrido más de un mes desde la fecha de puesta a disposición de la información de los mencionados derechos (octubre 31 de 2012) a las diferentes dependencias, y la mayoría de estas no habían iniciado gestiones tendientes a su atención, pues el avance de los derechos atendidos eran mínimos, tal como se describe más adelante en los subnumerales 4.1.2. y subsiguientes.

Al respecto, es importante advertir que las entidades administradoras del sistema general de pensiones deben dar aplicación al término establecido en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) en concordancia con lo previsto en el numeral 4 de la Circular Externa 035 de 2004, expedida por esta Superintendencia.

3. Frente al seguimiento y control al cumplimiento al plan de trabajo, Colpensiones informó que este se realizaría en forma automática a través de la herramienta Bizagi, sin embargo se evidenció que tales peticiones no fueron cargadas en la mencionada herramienta, conllevando a la inexistencia de control y seguimiento automático y compromisos de respuesta por parte de cada área competente de resolver las peticiones.

Lo antes descrito se confirma con las situaciones establecidas por la Comisión de Inspección en las diferentes dependencias de Colpensiones, así:

4.1.2 Gerencia de Operaciones

4.1.2.1 Hechos y pruebas

De acuerdo con información suministrada el 14 de noviembre de 2012 a través de la comunicación 2012_807954, las solicitudes de corrección de historia laboral trasladadas por el ISS en Liquidación a Colpensiones y a cargo de la Gerencia de Operaciones ascendían a 57.949.

Una vez evaluada la información suministrada por Colpensiones, la Comisión de Inspección el 12 de diciembre de 2012 a través del requerimiento CVI-05 solicitó entre otros, lo siguiente:

"2. Copia del procedimiento previsto por la Gerencia de Operaciones de Colpensiones para atender los derechos de petición del represamiento relacionados con historia laboral, o en su defecto describir el proceso o política establecida.

"Así mismo se requiere informar la estrategia o plan para evacuar en el menor tiempo posible estas peticiones.

"3. Base de datos en medio magnético formato excel de los derechos de petición del represamiento a cargo de la Gerencia de Operaciones con los datos capturados por

ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification

N° CO234339 / N° GP0151



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01
www.superfinanciera.gov.co

dicha área, indicando además cuáles han sido atendidos a la fecha, registrando para el efecto, el número de comunicación y fecha de la misma.

"4. Procedimiento previsto por la Gerencia de Operaciones para atender o subsanar las inconsistencias de historia laboral (represamiento y día día) detectadas por la Gerencia de Reconocimiento de Colpensiones y reportadas por la misma.

En atención al requerimiento el 14 de diciembre de 2012 el Representante Legal Suplente, Dr. Diego Fernando Manrique Nieto, señaló lo siguiente:

"2. Copia del procedimiento previsto por la Gerencia de Operaciones de Colpensiones para atender los derechos de petición del represamiento relacionados con historia laboral, o en su defecto describir el proceso o política establecida."

"Así mismo se requiere informar la estrategia o plan para evacuar en el menor tiempo posible estas peticiones."

"**Respuesta:** Teniendo en cuenta que la repesa de corrección de historia laboral recibida del Instituto de los Seguros Sociales correspondió a 144.000 solicitudes, diariamente están ingresando al de (sic) 1500 solicitudes en promedio y de acuerdo a la reunión con Asofondos en la cual, se nos manifestó que las administradoras de Fondos de Pensiones tenían aproximadamente 306.000 solicitudes de corrección de historia laboral; fue necesario que en conjunto con la alta Gerencia de Colpensiones se definieran políticas de atención de los casos que se encuentran pendientes de ser atendidos.

"Para ello como política se definió:

"(...)"

Teniendo en cuenta que Colpensiones el 14 de diciembre de 2012 a través de la comunicación 2012_1331860 no atendió lo requerido (57.949 derechos de petición relacionados con corrección de historia laboral), por solicitud de la Comisión de Inspección, el 17 de diciembre de 2012 el Representante Legal Suplente, Dr. Diego Fernando Manrique Nieto, dio alcance al numeral 2 de la mencionada comunicación, señalando lo siguiente:

"**Respuesta:** El procedimiento a seguir se determina de la siguiente manera:

"1 Se efectuara (sic) un cruce de información frente a la base de datos Sabass, donde se determine el sexo y la edad de la personas relacionadas en las columnas TIPO_DOCUMENTO_PETICIONARIO y NUM_DOCUMENTO_PETICIONARIO del archivo (Derechos de Petición)) donde se relaciona como área asignada la Gerencia de Operaciones. (Se subraya)

"2. Una vez determinado el sexo y la edad del solicitante se generaran rangos de información de la siguiente manera: (Se subraya)

a. PRIORIDAD 1

"(...)

"3. Una vez se determinen los rangos mencionados en el punto anterior, se pretende evacuar dicha represa en el término de 480 días de trabajo, pues se cuenta sólo con un equipo de 6 personas que diariamente evacuaran 120 peticiones diarias. (Se subraya)

"(...)

De lo anterior, se concluye:

1. La Gerencia de Operaciones de Colpensiones no había previsto estrategia alguna o plan de trabajo tendiente a resolver los derechos de petición, pues lo informado a la Comisión corresponde al plan que desarrollará a futuro.
2. La Gerencia de Operaciones de Colpensiones no había realizado gestión alguna tendiente a atender los 57.949 derechos de petición relacionados con corrección de historia laboral y puestos a su disposición a partir del 31 de octubre de 2012. Adicional a estas peticiones Colpensiones recibió 144.000 solicitudes efectuadas a través del Sistema de Actualización de Datos (SAD) las cuales se encuentran en proceso de clasificación y la estrategia de atención se encuentra condicionada al proceso de contratación de personal.
3. La mencionada Gerencia no cuenta con procedimientos para atender los derechos de petición del represamiento relacionados con corrección de historia laboral.

4.1.2.2 Solicitud

Esta Superintendencia requiere:

1. Informe de los resultados de la clasificación de los derechos de petición según las prioridades establecidas por Gerencia de Operaciones y de los cruces efectuados con las diferentes bases de datos administradas por Colpensiones.
2. Documentar los procedimientos establecidos para atender los derechos de petición del represamiento y su control.
3. Establecer un mecanismo que permita controlar y realizar seguimiento al plazo establecido por Colpensiones, para la atención de los derechos de petición a su cargo.
4. Base de datos en medio magnético formato excel de los derechos de petición depurados, con todos los datos capturados incluyendo la fecha probable de atención.

ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification



N° CO234339 / N° GP0151

4.1.3 Gerencia de Aportes y Recaudo**4.1.3.1 Hechos y pruebas**

De acuerdo con información suministrada por Colpensiones, a la Gerencia de Aportes y Recaudo le asignaron 20.781 derechos de petición, radicados ante el Instituto a partir de diciembre de 2010. Dicha Gerencia informó que había realizado una depuración a la base de datos resultando que 18.267 peticiones quedaran a su cargo.

Las pretensiones de los peticionarios obedecen a los siguientes conceptos:

PRETENSION	N° SOLICITUDES	PART. %
DEVOLUCION DE APORTES EN PENSION	3,918	21.40%
DEVOLUCIÓN DE APORTES DEL ISS A FONDOS PRIVADOS	3,715	20.30%
DEVOLUCION DE APORTES DE AFP A ISS	8,279	45.30%
ACTUALIZACION DE HISTORIA LABORAL CON TIEMPOS DE LOS FONDOS PRIVADOS	1,540	8.40%
OTROS	815	4.50%
TOTAL	18,267	100.0%

Adicionalmente, Colpensiones informó, entre otros, lo siguiente:

"El equipo de la Gerencia Nacional de aportes inicio (sic) con la descarga de las imágenes para su clasificación y repuesta, encontrando que una gran cantidad de estas correspondían a documentos de respuesta a estos derechos de petición firmados por funcionarios del ISS responsables de atenderlos; teniendo en cuenta esta situación procedimos a separar las imágenes que corresponden a respuestas del ISS para posteriormente cruzarlas por numero (sic) de identificación con los registros restantes, con el fin de relacionar estas respuestas a las peticiones iniciales, lo anterior, inicialmente a partir de la base de datos básicos, es posible que al realizar esta tarea a partir de las imágenes se obtengan unos resultados distintos:"

EVALUACION DE LAS IMÁGENES	# REGISTROS
REGISTROS QUE PUEDEN CORRESPONDER A RESPUESTAS DEL ISS	5983
CRUCE REGISTROS RESTANTES POR NUMERO DE CEDULA	5351
DERECHOS DE PETICION SIN GESTIONAR	6933
Total	18267

"(...)

"Después de la depuración, descartando las posibles respuestas y su correlación con los derechos de petición se identifican 5607 registros relacionados con el área de Devolución de aportes, 1081 registros relacionados con el concepto "ACTUALIZACION DE HISTORIA LABORAL CON TIEMPOS DE LOS FONDOS PRIVADOS" que pueden ser tema de Operaciones en caso de falta de Imputación o, posiblemente, también relacionados al área de Devolución de Aportes. Hay 72



ISO 9001 2008
NTC GP 1000 2009
BUREAU VERITAS
Certification



N° C0234339 / N° 601031

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: (571) 5 94 02 00 - 5 94 02 01
www.superfinanciera.gov.co

registros relacionados con No PILA y Régimen Subsidiado, 89 de Situado Fiscal y se encontraron 84 registros asociados a devolución de aportes en Salud, los cuales no serían asumidos por COLPENSIONES.

"4. Plan de acción

"La correlación de los documentos de respuesta del ISS con los derechos de petición iniciales, va a empezar a realizarse desde el 30 de noviembre de 2012 con las imágenes correspondientes, los resultados de esta tarea van a consignarse en una matriz que identificará todos aquellos derechos de petición que cuentan con un documento de respuesta expedido por el ISS, posteriormente se procederá a requerir al ISS solicitando confirmación sobre la entrega de estos documentos a los peticionarios y amparados en el documento de respuesta y la certificación de entrega, se elaborará el informe; simultáneamente los derechos de petición que estarían pendientes de gestión (6933) serán cruzados con las bases de datos de bizaqi y atención de tutelas con el fin de no generar respuesta a los casos ya recepcionados por Colpensiones, los cuales tendrán su trámite (sic) normal y será sustentados de esta forma a la Superintendencia; por ultimo (sic) los registros restantes serán analizados para elaborar las respuestas necesarias y se coordinará el envío del físico. (Se subraya)"

"(...)"

De acuerdo con lo anterior, se puede concluir que la mencionada Gerencia de Aportes y Recaudo a la fecha del proceso de inspección (diciembre 14 de 2012) no había atendido estas peticiones, pues se encontraba depurándolas y clasificándolas a pesar que fueron puestas a su disposición desde el 31 de octubre de 2012 por la Gerencia de Operaciones. Además de lo anterior, el Plan de Trabajo o Estrategia para su atención se efectuó con ocasión del requerimiento de la Comisión de Inspección.

4.1.3.2 Solicitud

Al respecto, esta Superintendencia requiere:

1. Informe sobre los resultados del plan de acción implementado por la Gerencia de Aportes y Recaudo.
2. Documentar los procedimientos establecidos para atender los derechos de petición del represamiento y su control.
3. Mecanismo definido para controlar y realizar seguimiento al plazo establecido por Colpensiones, para la atención de los derechos de petición a cargo de esta Gerencia.
4. Base de datos en medio magnético formato excel de los derechos de petición depurados, con todos los datos capturados incluyendo la fecha probable de atención.

ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification



N° CO234339 / N° GP0151



4.1.4 Gerencia de Ingresos y Egresos**4.1.4.1 Hechos y pruebas**

De la revisión efectuada a la base de datos de los derechos de petición asignados a la Gerencia de Ingresos y Egresos, se observó que de los 9.482, sólo se habían contestado 85 peticiones equivalentes al 0.9% del total; 392 que representan el 4.13% habían sido analizados y no requerían respuesta y 741 derechos que equivalen al 7.81%, se reasignarían por cuanto no son de competencia de esta Gerencia.

Es importante advertir que el 49.5% de estas peticiones (4.695) correspondían a sentencias judiciales, tal como se evidencia en el siguiente cuadro:

PRETENSION	N° SOLICITUDES	PARTIC. %
SENTENCIAS JUDICIALES	4,695	49.51%
SOLICITUD DE ACLARACIÓN DEL CALCULO EN LA LIQUIDACION DEL BONO PENSIONAL TIPO A	2,309	24.35%
CÁLCULOS ACTUARIALES POR SENTENCIAS JUDICIALES	703	7.41%
SOLICITUD DE RECONOCIMIENTO Y PAGO DEL BONO PENSIONAL TIPO A	439	4.63%
DEVOLUCIÓN A ENTIDADES TERRITORIALES 1513- 2527 A EXONERADOS ETC.	369	3.89%
SOLICITUD DE RELIQUIDACION DEL BONO PENSIONAL TIPO A	374	3.94%
SOLICITUD DE COBRO Y LIQUIDACION DEL BONO PENSIONAL TIPO B	364	3.84%
OTROS CONCEPTOS	229	2.42%
TOTAL	9,482	100.00%

De lo anterior, se puede concluir que las gestiones adelantadas por esta Gerencia con miras a evacuar los derechos de petición, no son significativas, pues las peticiones atendidas no alcanzan el 1% de lo asignado a la mencionada Gerencia. Además de lo anterior, no se informó el plan de trabajo o estrategia a seguir para su debida atención.

4.1.4.2 Solicitud

Esta Superintendencia solicita:

1. Diseñar e implementar un Plan de Trabajo para atender de fondo en el menor tiempo posible, los derechos de petición asignados desde el 31 de octubre de 2012 a esta Gerencia.
2. Documentar los procedimientos establecidos para atender los derechos de petición del represamiento y su control.
3. Mecanismo previsto para controlar y realizar seguimiento al plazo establecido por Colpensiones, para la atención de los derechos de petición a cargo de esta Gerencia.

ISO 9001: 2008
NTC GP 1000 2009
BUREAU VERITAS
Certification



N° CO234339 / N° 090151

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01
www.superfinanciera.gov.co

5. Base de datos en medio magnético formato excel de los derechos de petición depurados, con todos los datos capturados incluyendo la fecha probable de atención.
6. Teniendo en cuenta que de los 9.482 derechos de petición asignados a la Gerencia de Ingresos y Egresos, cerca del 50% corresponde a sentencias judiciales, se requiere conocer las causas que originan la no atención de tales peticiones.

4.1.5 Gerencia de Servicio al Ciudadano

4.1.5.1 Hechos y pruebas

Según información suministrada por Colpensiones, los derechos de petición asignados a esta Gerencia ascienden a 17.201, de los cuales el 72.46% se concentra en aspectos relacionados con información general sobre prestaciones económicas y afiliación, tal como se observa en el siguiente cuadro:

PRETENSIÓN	N°. SOLICITUDES	PART. %
AFILIACIÓN DE USUARIO A PENSION	1,803	10.48%
INFORMACION GENERAL PARA RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	10,861	61.98%
INFORMACION GENERAL REFERENTE AL CONVENIO COLOMBIA ESPAÑA DE ACUERDO A LA LEY 112 DE 2006	159	0.92%
PENSIONES PROGRAMA COLOMBIANOS EN EL EXTERIOR	136	0.79%
TRASLADO DE AFP	1,301	7.56%
TRASLADO DE REGIMEN POR SENTENCIA (C1024 DE 2004 Y 789 DE 2002)	1,251	7.27%
OTROS CONCEPTOS	1,890	10.99%
TOTAL	17,201	100.00%

A la fecha del proceso de inspección, esta Gerencia informó que había realizado filtros con el fin de determinar valores repetidos, arrojando como resultado un total de 10.427 derechos de petición con cédulas únicas.

Además de lo anterior, Colpensiones informó: "Es procedente manifestar que para la atención de los Derechos de Petición de la Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano es necesaria la revisión de uno a uno de los casos con el fin de establecer la solicitud que requiere el Ciudadano, habida cuenta que son temas generales de información del Régimen de Prima Media con Prestación Definida.

"Adjuntamos, la matriz que corresponde a la estrategia de seguimiento a la depuración que se llevara (sic) acabo (sic) una vez podamos obtener el permiso para la verificación de las imágenes a través del aplicativo Sisderpet, por cuanto la herramienta con la que contamos para tal efecto es supremamente dispendiosa y

37

ISO 9001: 2008
NTC GP 1000- 2009
BUREAU VERITAS
Certification

N° C0284339 / N° GP0151



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: (571) 5 94 02 00 - 5 94 02 01
www.superfinanciera.gov.co

conlleva mucho tiempo para la extracción de una a una de las imágenes. Los formatos de repuesta ya se encuentran preparados." (Se subraya)

Como se puede observar, la Gerencia de Atención al Ciudadano no había diseñado una estrategia ni había iniciado la atención de los derechos de petición a su cargo, pues la estrategia de seguimiento a la depuración apenas reportaba un avance acumulado del 5% y dependía del permiso para verificar las imágenes a través del aplicativo Sisderpet a cargo del ISS en Liquidación, tal como lo señaló la mencionada Gerencia a través del correo electrónico del 27 de diciembre de 2012.

4.1.5.2 Solicitud

Al respecto este Despacho requiere:

1. Plan de Trabajo o estrategia establecida por la Gerencia de Servicio al Ciudadano para atender los derechos de petición asignados desde el 31 de octubre de 2012.
2. Estado actual de la estrategia de seguimiento a la depuración diseñada por la Gerencia de Servicio al Ciudadano, informando la fecha a partir de la cual obtuvo permiso para la verificación de las imágenes a través del aplicativo Sisderpet a cargo del ISS en Liquidación, o en su defecto informar las acciones implementadas para llevar a cabo la respectiva depuración.
3. Documentar los procedimientos establecidos para atender los derechos de petición del represamiento y su control.
4. Mecanismo previsto para controlar y realizar seguimiento al plazo establecido por Colpensiones, para la atención de los derechos de petición a cargo de esta Gerencia.
5. Base de datos en medio magnético formato excel de los derechos de petición depurados, con todos los datos capturados incluyendo la fecha probable de atención.

4.1.6 Gerencia de Nómina

4.1.6.1 Hechos y pruebas

De acuerdo con la información suministrada por la entidad, la Gerencia de Nómina tenía a su cargo 14.575 derechos de petición, discriminados según la pretensión así:

PRETENSIÓN	No. SOLICITUDES	PARTC. %
ACTIVACION DE INCREMENTOS	1,217	8.35%
ACTIVACIÓN DE PENSIONES A NÓMINA	2,503	17.17%
ACTUALIZACIÓN DATOS BASICOS EN NOMINA	5,150	35.33%
CANCELACIÓN DE INCREMENTOS	2,189	15.02%

7

ISO 9001:2008
NTC GP 1000 2009
BUREAU VERITAS
Certification



N° C0234339 / N° 090151

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01
www.superfinanciera.gov.co

PRETENSIÓN	No. SOLICITUDES	PARTC. %
EMBARGOS A PENSIONES	728	4.99%
NOVEDADES DE DESCUENTO LIBRANZAS Y AFILIACIONES A BANCOS- COOPERATIVAS	405	2.78%
PAGO A HEREDEROS	617	4.23%
OTROS CONCEPTOS	1,766	12.12%
TOTAL	14,575	100.00%

Al 27 de diciembre de 2012 la mencionada Gerencia informó que había atendido 64 derechos de petición que equivalen al 0.44% del total y había realizado un cruce parcial con lo radicado en Colpensiones, encontrando que 514 peticiones ya habían sido atendidas.

Esta Gerencia tiene prevista la siguiente estrategia de atención:

"(...)

- "3. Para nómina de enero se proyecta atender 5000 solicitudes.
- "4. Se va a realizar en enero de 2013 un cruce con la base de datos de las solicitudes radicadas ante Colpensiones para verificar cuales se han atendido por este medio.
- "5. Se destinaron dos personas del equipo de la nomina (sic) para atender exclusivamente los casos recibidos del ISS, los cuales atenderán un promedio diario de 80.
- "6. Realizar procesos masivos como en temas de traslados EPS, traslados cuentas, novedades de afiliación y libranzas a cooperativas.
- "7. Cerrar partidas abiertas en SAP de auxilios una vez el ISS entregue la información correspondiente."

Tal como se puede observar el avance en la atención de los derechos de petición por la Gerencia de Nómina al 27 de diciembre de 2012, no es significativa. Además la estrategia diseñada se presentó con ocasión del requerimiento de la Comisión de Inspección.

4.1.6.2 Solicitud

Esta Superintendencia requiere:

1. Informe sobre los resultados de cumplimiento de las estrategias de atención informadas por la Gerencia de Nómina, las cuales hacen referencia a los siguientes aspectos:
 - Para nómina de enero se proyecta atender 5000 solicitudes.
 - Se va a realizar en enero de 2013 un cruce con la base de datos de las solicitudes radicadas ante Colpensiones para verificar cuáles se han atendido por este medio.

ISO 9001: 2008
NTC GP 1000 2009
BUREAU VERITAS
Certification



N° C0234339 / N° GP0151

- Se destinaron dos personas del equipo de la nómina para atender exclusivamente los casos recibidos del ISS, los cuales atenderán un promedio diario de 80.
 - Realizar procesos masivos como en temas de traslados EPS, traslados cuentas, novedades de afiliación y libranzas a cooperativas.
 - Cerrar partidas abiertas en SAP de auxilios una vez el ISS entregue la información correspondiente.
2. Documentar los procedimientos establecidos para atender los derechos de petición del represamiento y su control.
 3. Mecanismo previsto para controlar y realizar seguimiento al plazo establecido por Colpensiones, para la atención de los derechos de petición a cargo de esta Gerencia.
 4. Base de datos en medio magnético formato excel de los derechos de petición depurados, con todos los datos capturados incluyendo la fecha probable de atención.

4.1.7 Gerencia de Reconocimiento

4.1.7.1 Hechos y pruebas

De los 57.049 derechos de petición a cargo de la Gerencia de Reconocimiento, se estableció que el 84% corresponde a peticiones por la demora en la atención de solicitudes de prestaciones económicas, el 6% a solicitudes de retroactivos y el 10% a atención de recursos y otros conceptos, tal como se resume en el siguiente cuadro:

PRETENSION	N° PETICIONES	PART. %
DERECHOS DE PETICION POR DEMORA EN TRÁMITES PARA EL RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	48,117	84.23%
DERCHOS DE PETICION POR DEMORA EN RESOLVER RECURSOS	2,734	5.0%
DERECHOS DE PETICION SOLICITAN PAGO DEL RETROACTIVO	3,366	5.9%
DERECHOS DE PETICION POR OTROS CONCEPTOS	2,832	4.9%
TOTAL	57,049	100.0%

La Gerencia de Reconocimiento procedió a realizar una respuesta masiva de 56.612 derechos de petición bajo tres modelos, así:

1. Formato No expediente: Este modelo fue utilizado para contestar 52.380 solicitudes en las cuales es necesario contar con el expediente pensional de los peticionarios (Reconocimiento de prestaciones económicas, reliquidación, reajuste, recursos de vía gubernativa, convenio España, entre otras)
2. Formato Cumplimiento de Sentencias Judiciales: Este modelo fue utilizado para todos aquellos peticionarios que solicitaban el cumplimiento de una sentencia judicial, los cuales ascendieron a 3.135.

3. Formato Retroactivos pensionales: Este modelo fue utilizado para dar respuesta a 1.097 solicitudes relacionadas con el reconocimiento del retroactivo pensional.

Para atender de fondo los derechos de petición Colpensiones, el 4 y 6 de diciembre de 2012 solicitó al ISS en Liquidación, la entrega de 793 expedientes. Al 12 de diciembre del presente año el ISS solo había suministrado 52 expedientes.

Si bien la Gerencia de Reconocimiento contestó 56.612 derechos de petición, se remitieron 35.435 que representan el 63%, dado que los restantes 21.177 que equivalen al 37% presentaron inconsistencias en la dirección según información reportada por la empresa de correos Thomas Greg.

4.1.7.2 Solicitud

Al respecto, este Despacho requiere:

1. Documentar los procedimientos establecidos para atender los derechos de petición del represamiento y su control.
2. Teniendo en cuenta que 21.177 derechos de petición que equivalen al 37% del total (56.612) con respuesta proyectada por la Gerencia de Reconocimiento presentaron inconsistencias en la dirección, se solicita informar las medidas adoptadas por Colpensiones para notificar al afiliado o peticionario.
3. Base de datos en medio magnético formato Excel de los expedientes solicitados al ISS en Liquidación para atender los derechos de petición de fondo a cargo de la Gerencia de Reconocimiento, con todos los datos capturados, registrando especialmente la fecha en que fueron solicitados y la fecha en que el ISS los suministró, indicando además el estado en que se encuentran en Colpensiones.

La información requerida por esta Superintendencia en este numeral, debe quedar disponible para su respectiva verificación y seguimiento en el proceso de inspección que se adelantará a Colpensiones a partir del 11 de marzo del presente año.

5 ANALISIS DE LOS RECURSOS DE COLPENSIONES

Por todo lo expuesto en el presente informe es claro que el panorama de Colpensiones ha cambiado significativamente desde el inicio de operaciones hasta la fecha. Para citar algunos ejemplos basta mencionar que el número de solicitudes de prestaciones económicas, en proceso de traslado del ISS en Liquidación a Colpensiones, es mucho mayor que el inicialmente estimado; las solicitudes de actualización y corrección de la historia laboral superan los cálculos realizados en la fase pre operativa de la entidad.

ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification

N° C0234339 / N° GP0151



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: (571) 5 94 02 00 - 5 94 02 01
www.superfinanciera.gov.co

Esta situación urge a Colpensiones a 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.

Por ende, la entidad no sólo debe optimizar sus procesos y los sistemas de información disponibles, sino que deberá elaborar y remitir a esta Superintendencia un estudio que determine cuáles 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, los elementos tecnológicos, los procesos, la infraestructura y cualquier otro elemento que se requiera. El estudio debe incluir el cronograma para la consecución de estos recursos y su puesta en operación.

La ejecución del proyecto que se desprenda del estudio deberá comenzar de manera inmediata.

Para atender lo dispuesto en el presente numeral, se concede un plazo de 15 días hábiles contados a partir de la fecha de radicación de esta comunicación.

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

Cordialmente,

Maria Isabel Posada

MARIA ISABEL POSADA CORPAS
Superintendente Delegada para Pensiones,
Cesantías y Fiduciarias

Copia: Dr. Miguel Angel Villalobos Hernández
240000 Delegatura para Riesgo Operativo

EOS/GSST/FEBRERO 28 DE 2013/

