SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

121000

Superintendencia Financiera de Colombia
Radicación 2013036566-004-000
Fecha: 06/05/2013 18:30 Sec. Dia: 1351
Trámite: 114 - SOLICITUD DE INFORMACIÓN CON Anexos: SI Salida
Tipo Doc.: 39 - RESPUESTA FINAL E Folios: 8
Aplica A: Encadenado: NO
Remitente: 121000 - Dirección de Ahorro Individua Solicitud:
Destinatario: -congreso de la republica * Teléfono: 594 02 00
06/05/2013

Doctor
Jorge Humberto Mantilla Serrano
Secretario General
Cámara de Representantes
Congreso de la República
Capitolio Nacional Primer Piso
Bogotá D.C.

Referencia: 2013036566-000-000
114 Solicitud de Información Congreso
39 Respuesta Final
Con anexos

Estimado Doctor:

Me refiero a sus oficios SG2-1103-13 y SG2-1148-13 del 29 de abril de 2013, radicados en esta Superintendencia el 30 de abril y el 2 de mayo del año en curso, respectivamente, con el número indicado al rubro, mediante el cual envía los cuestionarios para desarrollar las Proposiciones No. 138, 139 y 143, aprobadas en Sesión Plenaria del 17 de abril del 2013.

A continuación procedo a dar respuesta a los interrogantes en el mismo orden planteado:

PROPOSICIÓN 138

1. "¿Cuáles han sido los principales problemas detectados en la Supervisión a Colpensiones hasta el momento? ¿Cuáles de estos, coinciden con los últimos problemas detectados por ustedes en la supervisión al ISS en los últimos diez años?"

Con ocasión de la labor de supervisión realizada por esta Superintendencia, se ha podido determinar que el principal problema que afronta Colpensiones es la carencia de información actualizada y completa para la prestación de sus servicios. La base de datos recibida del ISS, con la historia laboral, no contiene algunos de los aportes realizados por los afiliados, en particular, cuando trabajaron en el sector público, aportaron a los fondos privados o cotizaron al Instituto antes de 1994.

Adicionalmente, la calidad de la información de algunas de las cotizaciones que fueron recibidas por el ISS no ha permitido la imputación de dichos aportes a la historia laboral de los afiliados.

De otra parte, en el proceso de entrega del ISS a Colpensiones se presentaron algunas demoras en la remisión de los expedientes de solicitudes de reconocimiento pensional, tutelas, derechos de petición y fallos judiciales, entre otros, que han afectado la prestación del servicio.

Algunos problemas identificados en Colpensiones en las primeras semanas de operación, tales como personal insuficiente para atender los trámites, rotación de los funcionarios que atendían en las oficinas, o falta de capacitación de los mismos, han sido considerados por la Administradora en sus planes de ajuste y las medidas adoptadas están siendo evaluadas por la Superintendencia para confirmar si las mismas son suficientes para atender sus obligaciones garantizando la debida atención y protección de los consumidores financieros y para cumplir los compromisos adquiridos con los órganos de control.

En lo que respecta al ISS, debe anotarse que dicha entidad también padecía los mismos problemas señalados con la información, lo cual incidía en la falta de oportunidad para la atención de los diferentes trámites.

2. "De acuerdo con lo anterior, indique cuáles han sido las sanciones y/o actuaciones han sido interpuestas tanto a Colpensiones, como al ISS en liquidación, para aquellos problemas detectados que no han sido solucionados. Especifique la fecha de cada una de ellas."

Frente a este interrogante debe advertirse que en la actualidad esta Superintendencia adelanta procesos de inspección frente a Colpensiones y al Instituto de Seguros Sociales En Liquidación, los cuales aún no han culminado, razón por la cual no se ha determinado por el momento, el inicio de actuación sancionatoria alguna.

Como anexo a este escrito adjunto documento que contiene la relación de las sanciones impuestas al ISS en los últimos diez años, así como la identificación de las principales actuaciones realizadas por parte de esta Superintendencia.

3. "A Abril de 2013, indique cuáles han sido los motivos más comunes de reclamación por parte de los usuarios frente a Colpensiones y al ISS en liquidación."

Tal como se señala en la respuesta al numeral 2 del requerimiento contenido en la Proposición No. 139 de 2013, de las quejas formuladas desde el 1° de octubre de 2012 al 30 de abril de 2013, los motivos de inconformidad más frecuentes corresponden a la indebida atención al

consumidor financiero, la mora en el pago o reconocimiento de la prestación y temas relacionados con la historia laboral de los afiliados.

4. "De acuerdo con el número de quejas y reclamaciones interpuestas ante la Superintendencia Financiera de Colombia, respecto de Colpensiones y el ISS en liquidación, indique los productos, que desde la creación de Colpensiones, han sido objeto de mayores quejas o reclamos hasta la fecha."

Como administradora del Régimen de Prima Media con Prestación Definida, los productos que ofrece Colpensiones se refieren a las prestaciones que dicho Régimen reconoce a sus afiliados, siendo la pensión de vejez la prestación respecto de la cual se genera el mayor número de inconformidades.

5. "Indique cómo está estructurado el proceso de auditorías por parte de la Superintendencia a Colpensiones y al ISS en liquidación. ¿Qué acciones se han tomado con la información obtenida en las auditorías?"

La supervisión de Colpensiones comenzó a partir del 28 de septiembre de 2012, fecha en la que se decretó el inicio de operaciones de dicha entidad como administradora del Régimen de Prima Media con Prestación Definida.

La Delegatura para Pensiones, Cesantías y Fiduciarias y la Delegatura para Riesgo Operativo han dispuesto grupos de trabajo para evaluar la entrega del ISS en liquidación a Colpensiones y para supervisar la operación de la nueva administradora.

Como resultado del seguimiento realizado, en octubre de 2012 se remitió un primer informe a Colpensiones señalando, entre otras, las siguientes debilidades identificadas: personal insuficiente para atender los trámites recibidos, rotación de funcionarios en las oficinas, falta de información para atender los trámites que habían iniciado en el ISS.

En febrero de 2013 se envió un nuevo informe advirtiendo que la situación de Colpensiones había cambiado significativamente desde el inicio de operaciones hasta esa fecha, citando como ejemplo que el número de solicitudes de prestaciones económicas en proceso de traslado del ISS en Liquidación era mucho mayor al inicialmente estimado y las solicitudes de actualización y corrección de la historia laboral superaban los cálculos realizados en la fase pre operativa, 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, se requirió a la entidad para que elaborara y remitiera a esta Superintendencia un estudio donde se determinaran cuáles eran los recursos necesarios para afrontar la situación existente y la proyectada a tres años, considerando el número de oficinas y puntos de atención, el número de empleados por actividad, los recursos tecnológicos, los procesos, la infraestructura y cualquier otro elemento que se requiriera, solicitando también que la ejecución del proyecto que se desprendiera del estudio comenzara de manera inmediata.

Para completar el análisis sobre la situación en Colpensiones, la Superintendencia está verificando la adopción de las medidas necesarias para resolver los problemas que han afectado su operación y que le esté dando cumplimiento al "Plan de Acción para Corregir el Atraso Estructural del Régimen de Prima Media", presentado a los órganos de control.

6. "En marzo de 2012, el Ministro de Trabajo, Rafael Pardo Rueda, manifestó que Colpensiones sería la entidad con la cual el Gobierno corregiría las fallas y las deficiencias del ISS. Adicionalmente, mencionó que se mejorarían los sistemas de información, los cuales no habían sido bien manejados, pues éstos se consideraban el núcleo fundamental de una administradora de pensiones. A la fecha, tal como se ha podido detectar, ninguna de estas afirmaciones del Ministro Pardo ha sucedido. Como órgano de supervisión y control, indique qué procesos han sido implementados y desarrollados por Colpensiones para solucionar el problema de los sistemas de información.
"¿Considera la Superintendencia Financiera de Colombia que los sistemas de información utilizados por Colpensiones, son adecuados para garantizar el buen manejo de los recursos de las pensiones de los colombianos? ¿Por qué?"

Colpensiones puso en operación un sistema BPM (Business Process Management) denominado "Bizagi", con el cual automatizó los procesos que se atienden en las oficinas de la entidad, en particular, las tareas de radicación, enrutamiento de trámites y generación de respuestas. Este sistema interactúa con las bases de datos y demás aplicativos administrados por Colpensiones, tales como el liquidador de prestaciones económicas (Cromasoft), corrección de historias laborales (SPLiquida), y el Gestor Documental (que permite el manejo de los documentos digitalizados), los cuales fueron entregados por el ISS.

Colpensiones también adquirió la herramienta "Trillium" con la cual está ejecutando un proyecto para mejorar la calidad de la información residente en la base de datos, especialmente, la relacionada con aportes no incorporados a las historias laborales. El sistema mejorará la administración de los datos verificando las políticas y requerimientos de la entidad mediante reglas de negocio. Con esta herramienta Colpensiones adelantará procesos masivos de actualización de las historias laborales.

De otra parte, Colpensiones ha continuado con el proceso de documentación de los sistemas de información recibidos del ISS, ha mejorado los módulos de Cromasoft para indemnización sustitutiva de vejez, indemnización sustitutiva de invalidez y pensión de invalidez.

En materia de seguridad de la información física y electrónica, Colpensiones ha adoptado medidas que fortalecen la integridad y confidencialidad de los datos, así como su administración que ahora se realiza de manera centralizada.

Para procesar un mayor número de trámites y de información, Colpensiones ha adquirido varios servidores para la operación de Cromasoft, Bizagi y el Gestor Documental.

Para la Superintendencia Financiera las aplicaciones utilizadas por Colpensiones, que son objeto de mejoras continuas por parte de la entidad, no son motivo de preocupación. La mayor dificultad que tiene la administradora para prestar sus servicios eficientemente, radica, como ya se mencionó en el primer punto de este cuestionario, en la calidad y suficiencia de la información, en particular, la relacionada con las historias laborales.

7. "Luego de los requerimientos efectuados por la Superintendencia Financiera a Colpensiones relacionados con los recursos necesarios para afrontar la situación de crisis actual, la entidad ha entregado la información requerida? ¿Qué seguimiento se ha realizado al respecto?"

Colpensiones respondió a los requerimientos realizados en octubre de 2012 y febrero de 2013, planteando la adopción de medidas para solucionar las debilidades identificadas, las cuales están siendo objeto de evaluación por parte de esta Superintendencia.

8. "Con relación a los BEP'S la Superintendencia Financiera solicitó a Colpensiones información a fin de conocer como se está preparando para administrar dicho mecanismo, entre otras cosas, se requirió la definición de requisitos y procedimientos para el ingreso a los BEP'S, los procesos y sistemas de información que soportarán los BEP'S, la vinculación y capacitación del recurso humano, canales de atención. Con base en lo anterior, sírvase manifestar si está información requerida fue allegada a su Despacho, de ser así, ¿qué observaciones se desprendieron de su estudio?"

Colpensiones ya respondió a la solicitud realizada por la Superintendencia, indicando que en marzo de 2013 contrató una firma consultora para realizar un estudio técnico que determine la estructura organizacional para la administración de los BEP'S y la respectiva planta de personal. Los resultados de este trabajo se tendrían a finales de mayo de 2013.

Con respecto a los sistemas de información que soportarán la operación de los BEP'S, la entidad está elaborando las invitaciones para que los posibles proponentes presenten sus ofertas.

Para el recaudo Colpensiones está analizando la contratación de un switch de comunicaciones al cual se conectarían las redes de bajo valor que seleccionen.

Colpensiones utilizará como canales de atención un Call Center, un sitio Web y puntos especializados.

En relación con los procesos, estos se encuentran en etapa de diseño y documentación.

En conclusión, el modelo de para los BEP'S aún está en proceso de definición y construcción.

9. "El Decreto 0604 de 2013 indica que Colpensiones tendrá un modelo operativo del mecanismo BEP'S, que permita garantizar la capacidad para la prestación del servicio, el cual deberá ser autorizado por la Superintendencia Financiera de Colombia. Frente a esto, ¿la Superintendencia tiene conocimiento de este modelo operativo?, de ser así, ¿ya está autorizado por la Superintendencia?, o ¿en qué estado de avance se encuentra?"

Como se menciona en el punto anterior, Colpensiones ya entregó a la Superintendencia un documento que resume el estado en que se encuentran los elementos necesarios para la operación de los BEP'S: estructura organizacional y planta de personal, sistemas de información, canales de atención y procesos.

El modelo operativo está en proceso de definición y construcción, razón por la cual no ha sido presentado para la respectiva autorización de la Superintendencia.

Proposición No. 143 Aditiva a la Proposición No. 138

"1. ¿Cuáles son los resultados de la auditoría que se está haciendo al ISS y a Colpensiones? ¿Qué ha encontrado la Superintendencia?"

Como se mencionó en el primer punto de este cuestionario, el principal problema que afecta la prestación del servicio por parte de Colpensiones radica en la carencia de información actualizada y completa de las historias laborales y los expedientes de solicitud de reconocimiento de prestaciones económicas, además de los otros trámites que no fueron atendidos por el ISS ni trasladados oportunamente a Colpensiones, tales como tutelas, derechos de petición y fallos judiciales.

Para la solución de estos problemas el ISS y Colpensiones presentaron a los órganos de control, en marzo de 2013, un "Plan de acción para corregir el atraso estructural del régimen de prima media" el cual está siendo objeto de seguimiento por parte de la Superintendencia Financiera.

En marzo del año en curso la Superintendencia Financiera inició una visita de inspección al ISS en Liquidación, con la finalidad de determinar el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 2013 de 2012 y en especial aquellos puntos relevantes con relación a los siguientes aspectos:

- Fallos de tutela recibidos por el ISS en Liquidación a partir del 1 de octubre de 2012
- Actos administrativos notificados
- Inventario de solicitudes de prestaciones económicas pendientes de decidir por el ISS al 28 de septiembre de 2012
- Cobro coactivo
- Bienes recibidos en dación en pago
- Información vinculada a las cuentas contables de los fondos de reservas
- Procesos de fiscalización y cobro persuasivo
- Procesos Judiciales

A la fecha los funcionarios miembros de la Comisión de Visita se encuentran validando los resultados de visita con miras a producir el Informe de Visita correspondiente y continuar así con el trámite de supervisión in-situ en los términos definidos en las normas que rigen la materia.

"2. Cuáles fueron las causas por las cuales Colpensiones no ha tenido toda la información. ¿Qué información le hace falta? ¿El ISS hizo un inventario confiable de entrega a Colpensiones?"

Tal como se describió en el numeral anterior, se han detectado algunos inconvenientes que no permiten que Colpensiones cuente con información oportuna del ISS en Liquidación en temas relacionados con fallos de tutela, actos administrativos notificados, inventario de solicitudes de prestaciones económicas pendientes de resolver al 28 de septiembre de 2012, información contable vinculada a las cuentas contables, entre otras.

Los presidentes del ISS y Colpensiones suscribieron el documento denominado "Protocolo General de Entrega del ISS y Recibo por parte de Colpensiones" en el cual se contempla la entrega de información y documentación de los diferentes procesos que en su momento eran administrados por el ISS.

"3. ¿La Superintendencia verificó los hechos certificados por el presidente de Colpensiones previo al visto bueno dado por la Superintendencia para la puesta en marcha?"

Dentro del proceso de acompañamiento a la preparación de Colpensiones la Superintendencia verificó que la entidad contaba con la planta de personal definida para su operación en el Decreto 4938 de 2011, disponía de las oficinas establecidas para la atención de los afiliados, tenía definidos y documentados sus procesos, contaba con un sistema de administración de riesgo operativo y con los sistemas de información que soportarían los procesos misionales. Adicionalmente, la Superintendencia evaluó algunos de los más de 1.700 casos de prueba realizados por Colpensiones sobre los diferentes trámites de la entidad.

Con posterioridad a estas evaluaciones Colpensiones certificó que se encontraba preparada para iniciar operaciones.

"4. ¿Cuál es el estado actual de Colpensiones en términos de normalización de la operación?"

Para normalizar su operación Colpensiones definió el "Plan de acción para corregir el atraso estructural del régimen de prima media" el cual inició en marzo y finalizará en diciembre de 2013.

La Superintendencia se encuentra realizando seguimiento al cumplimiento de las estrategias y las metas establecidas para la atención de las solicitudes de prestaciones económicas, tutelas, derechos de petición, cumplimiento de sentencias, corrección de historia laboral, novedades de nómina y bonos pensionales.

Para el logro de los objetivos del plan la entidad contrató 175 empleados temporales para atender las solicitudes de prestaciones económicas, 51 abogados para atención de tutelas y 73 personas para corrección de historia laboral. Adicionalmente, continuó con la automatización de solicitudes de reconocimiento y el alistamiento para la actualización masiva de las historias laborales.

"5. ¿Puede Colpensiones actualmente atender la operación de los BEP'S? ¿Cuántos empleados tiene Colpensiones destinados a los BEP'S? ¿Cuántos recursos para la operación?"

Como ya se mencionó en las respuestas a las preguntas 8 y 9, el modelo operativo está en proceso de definición y construcción. Aun no se han definido los empleados ni los recursos para la operación de los BEP'S.

"6. ¿Cómo podría Colpensiones tener en cuenta la información del régimen de prima media en los BEP'S si todavía no tiene certeza de la información de la historia laboral de las personas?"

Para la actualización de la historia laboral Colpensiones está atendiendo solicitudes individuales y alistándose para la ejecución de procesos automáticos y masivos, que deben identificar aportes recibidos y no aplicados a la respectiva historia.

Adicionalmente, la entidad ya definió un cronograma con Asofondos para la entrega de la información de las semanas cotizadas en el RAIS (Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad) y de esta manera actualizar 232.571 historias laborales de afiliados a Colpensiones.

PROPOSICIÓN 139

"1. ¿Qué medidas y acciones concretas está implementando la Superintendencia Financiera en materia de inspección, vigilancia y control sobre la nueva administradora de pensiones, Colpensiones, máxime cuando actualmente, ésta no responde en forma efectiva ni contundente a su razón social?"

Como ya lo hemos mencionado en las respuestas a los preguntas de la Proposición 138, la Superintendencia está supervisando a Colpensiones desde el 28 de septiembre de 2012 y en desarrollo de esta actividad se le requirió para que elaborara un estudio donde se determinaran cuáles eran los recursos necesarios para afrontar la situación existente y la proyectada a tres años, considerando el número de oficinas y puntos de atención, el número de empleados por actividad, los recursos tecnológicos, los procesos, la infraestructura y cualquier otro elemento que se requiriera, solicitando también que la ejecución del proyecto que se desprendiera del estudio comenzara de manera inmediata.

La Superintendencia está verificando la adopción de las medidas establecidas por Colpensiones y que la entidad le esté dando cumplimiento el "Plan de Acción para Corregir el Atraso Estructural del Régimen de Prima Media", presentado a esta Superintendencia, a la Contraloría General de la República y a la Defensoría del Pueblo.

"2. ¿Qué solicitudes, quejas, demandas y peticiones ha recibido la Superintendencia Financiera con respecto a las funciones encomendadas a Colpensiones? Detallar las razones por las cuales los ciudadanos han debido recurrir a esta Superintendencia y si han recibido respuesta efectiva."

Desde el 1º de octubre de 2012[1] al 30 de abril de 2013, esta Superintendencia ha recibido un total de 1679 quejas de particulares presentadas contra Colpensiones y el Instituto de Seguros Sociales, cuyo principal motivo de inconformidad corresponde a la indebida atención al consumidor financiero (1274), la mora en el pago o reconocimiento de la prestación (283) y temas relacionados con la historia laboral de los afiliados (113).

Ahora bien, además de los requerimientos puntuales que en cada caso particular se efectuaron, en octubre de 2012 esta Superintendencia solicitó a Colpensiones presentar un plan de trabajo y un cronograma con términos razonables para la atención de las quejas, incluyendo las 1528 quejas que se encontraban pendientes de respuesta por el Instituto de Seguros Sociales a esa fecha, sin perjuicio de la atención individual que correspondiera.

A continuación se presentan los cuadros que resumen las quejas radicadas y las finalizadas del 1° de octubre de 2012 al 30 de abril de 2013:

Quejas Radicadas			
Período	**Colpensiones**	**Instituto de Seguros Sociales En Liquidación**	**Total**
Oct. - Dic. 2012	619	36	655
Ene. – Abr. 2013	1019	5	1024
Total	1638	41	**1679**

Quejas Finalizadas			
Período	**Colpensiones**	**Instituto de Seguros Sociales En Liquidación**	**Total**
Oct. - Dic. 2012	8	2	10
Ene. –Abr. 2013	33	193	226
Total	41	195	**236**

Principales Motivos de Inconformidad	
COLPENSIONES	
Indebida Atención al Consumidor Financiero - Servicio	1236

[1] Colpensiones inicia operaciones como administradora del Régimen de Prima Media a partir del 28 de septiembre de 2012, fecha de expedición del Decreto 2011 de 2012.

Mora en el pago o reconocimiento de la prestación	281
Historia Laboral (Certificaciones)	113
Desatención en la prestación a reconocerse - Pensiones	3
Aportes	3
Bono pensional (Dilación pago – error o no emisión)	1
Múltiple vinculación	1
	1638
ISS EN LIQUIDACIÓN	
Indebida Atención al Consumidor Financiero - Servicio	38
Mora en el pago o reconocimiento de la prestación	2
Desatención en la prestación a reconocerse - Pensiones	1
	41
TOTAL MOTIVOS	**1679**

Procede anotar que las quejas actualmente en curso no han podido culminarse precisamente por la falta de respuesta completa u oportuna por parte de Colpensiones, lo que ha dificultado la labor de este Organismo, dando lugar a que en el proceso de inspección que actualmente se adelanta se hubiese incluido dentro de sus objetivos, como ya mencionamos, la verificación de la situación de la Administradora y las dificultades que se han presentado dentro del proceso de atención a los usuarios y afiliados.

Dentro de los objetivos de la visita que esta Superintendencia ha venido desarrollando en Colpensiones desde marzo del año en curso, se encuentra la realización de un análisis por parte del Supervisor relacionado con el proceso que debe surtir Colpensiones para la atención de las quejas que los usuarios presentan ante la Superintendencia Financiera.

En adición a la atención de las quejas formuladas por los particulares, esta Superintendencia ha venido recibiendo de Jueces de la República distintas solicitudes dentro de acciones de tutela impetradas contra Colpensiones o del Instituto de Seguros Sociales En Liquidación, respecto de las cuales se atiende lo solicitado por los Despachos respectivos y, en caso de resultar pertinente, se da inicio al trámite de queja.

"3. ¿Cómo responde la Superintendencia Financiera a las funciones de advertencia diseñadas por la Contraloría General de la República y a los mensajes de urgencia permanentemente dispuestos por la Procuraduría General de la Nación?"

La Superintendencia Financiera de Colombia ha venido realizando un seguimiento particular a la operación de Colpensiones, desde septiembre de 2012, cobijando todos los temas operativos, tecnológicos y de atención a sus afilados.

En desarrollo de esta actividad la Superintendencia está verificando las medidas adoptadas por Colpensiones para dar cumplimiento a las exigencias de la Superintendencia y al plan presentado a la Contraloría General de la República y a la Defensoría del Pueblo.

En espera de haber atendido su solicitud. Quedamos a su disposición en el evento de requerir la ampliación de alguno de los aspectos mencionados en este escrito.

Atentamente,

GERARDO HERNÁNDEZ CORREA
Superintendente Financiero

Superintendencia Financiera de Colombia
Grupo de Correspondencia
DOCUMENTO ORIGINAL RETIRADO A LA MANO POR
Nombre:
Firma:

ANEXO

SANCIONES AL ISS EN LOS ÚLTIMOS DIEZ AÑOS

AÑO 2004

No. RES.	FECHA	MULTA IMPUESTA	MOTIVO DE LA SANCION
1492	20/08/2004	3.580.000,00	Violación a lo dispuesto en el literal n), numeral 4 del artículo 208 del Estatuto Orgánico Financiero.
1528*	31/08/2004	50.000.000,00	Procesos de afiliación, reconocimiento y pago de prestaciones
2036	30/12/2004	68.156.004,00	Registro único de Aportantes RUA - Traslado de afiliados entre regímenes pensionales.

AÑO 2005

0718	06/05/2005	20.000.000,00	Falta de diligencia del Instituto de Seguros Sociales frente a la solicitud de reconocimiento de indemnización sustitutiva.
1419	19/09/2005	35.000.000,00	Prestación del servicio, incumpliendo lo dispuesto en el art. 98 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por el art. 24 de la Ley 795 de 2003, relativo a la debida prestación del servicio y protección al consumidor, conducta omisiva.
1421	19/09/2005	50.000.000,00	Incumplimiento por parte de la ARP-ISS a lo dispuesto en el art. 97, numeral 5 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en concordancia con lo instruido mediante Circular Externa No.046 de 2000, en cuanto a la trasmisión del formato 250, por medio del cual las entidades deben remitir la información estadística de sus afiliados.
1830	24/11/2005	50.000.000,00	Inconsistencia en la información contenida en las historias laborales como imprecisiones en los períodos de cotización y en los ingresos base, carencia y repetición de ciclos, inadecuado control sobre los procesos de imputación de pagos, incumplimiento a lo dispuesto en el numeral 1 art. 97 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

AÑO 2008

0448	26/03/2008	80.000.000,00	Incumplimiento de los términos para el reconocimiento de las pensiones.

AÑO 2010

0191	29/01/2010	40.000.000,00	Historia Laboral - Transmisión de información - Quejas sin

			respuesta
0376	22/02/2010	110.000.000,00	Historia laboral, implementación del Sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO.
1443	19/07/2010	70.000.000,00	Término para el reconocimiento de las diferentes prestaciones económicas y el proceso de inclusión en la nómina de pensionados.

OTRAS ACTUACIONES ADELANTADAS ANTE EL ISS EN LOS ÚLTIMOS AÑOS

En desarrollo del proceso de inspección por parte de la Superintendencia Financiera hacia el Instituto de los Seguros Sociales se ejecutaron actividades de supervisión in-situ, extra-situ y monitoreo.

En cuanto a las visitas de inspección realizadas en los últimos años podemos destacar las siguientes:

En la evaluación realizada en 2010 las principales debilidades encontradas pueden sintetizarse así: errores operativos en los procesos por altos índices de rotación de contratistas, desconocimiento de la existencia de controles, falta de estándares para mantener unidad de criterio en la ejecución de procesos, dependencia de personal específico en tareas muy técnicas o por la inexistencia de documentación adecuada. Por lo demás, la entidad no contaba un centro de cómputo alterno, no se tenían identificadas las causas por las cuales los aportes no se imputaban en las historias laborales y el proceso de migración de datos realizado en 2006 permitió grabar en la base de datos información con inconsistencias.

La Superintendencia le solicitó al Instituto adoptar las medidas necesarias para corregir las deficiencias observadas.

Posteriormente, en visita realizada en octubre de 2011 se observaron errores en 299.706 planillas que no permitieron su aplicación a la historia laboral entre enero y agosto de 2011 y el sistema SAP no permitía incorporar información de los afiliados al régimen subsidiado en la base de datos. A pesar de las diferentes actividades que el ISS venía realizando para depurar la base de datos de afiliados, aún se presentaban inconsistencias que afectaban la integralidad de la información.

Adicionalmente, durante el mismo año esta Superintendencia requirió al Presidente del ISS por las deficiencias detectadas en la Seccional Antioquia, relacionadas con el incumplimiento de términos en la decisión de diferentes prestaciones económicas, derechos de petición y actualización y depuración de la historia laboral de los afiliados.

Nuevamente la Superintendencia le solicitó al Instituto adoptar las medidas necesarias para corregir las deficiencias observadas.

En el año 2012 este organismo de control y vigilancia envió dos cartas de instrucciones al Presidente del ISS, solicitando la adopción de medidas para subsanar las deficiencias detectadas en aspectos tales como: historia laboral, afiliados convalidados por afiliación, afiliados sin vinculación laboral actualizada, situado fiscal y sistema general de participaciones, traslado de afiliados del ISS a otras administradoras y de otras administradoras al ISS, entre otros.