



Bogotá, 15 de enero de 2014.



Superintendencia
Financiera
de Colombia
Radicación 2013080800-008-000
Fecha: 17/01/2014 11:08 AM Sec. Dia: 112
Trámite: 305-INSPECCION IN SITU Anexos: 51 Entrada
Tipo Doc: 30-RESPUESTA A REQUERIMIENTO Folios: 4
Aplica A: - Encadenado: NO
Remite: 25-14 COLPENSIONES Solicitud: 8734817 UN CD
Destinatario: 120000 Delegatura para Pen Teléfono: 594 02 00
Carro: Ent: Caja: Pos: 28/02/2014

2013_8734817

Doctor

JUAN CARLOS BONILLA BRETON

Superintendente Delegado para Pensiones, Cesantías y Fiduciarias. (E)

Delegatura Pensiones, Cesantías y Fiduciarias.

Superintendencia Financiera de Colombia.

Calle 7ª No. 4-49.

Bogotá D.C.

REFERENCIA: 2013080800-003-000

25-14 ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES COLPENSIONES

365 Proceso de Inspección In Situ.

33 Respuesta Requerimiento.

Con anexos

Respetado doctor Bonilla Breton:

En atención a la comunicación de la referencia, por medio de la cual se remitió el Informe de los resultados de la visita de Inspección realizada por la Superintendencia Financiera de Colombia durante el período comprendido entre el 19 de septiembre y el 2 de octubre de 2013, cuyo objetivo consistió en evaluar la parametrización del liquidador automático, a través del cual se viene decidiendo algunas solicitudes de prestaciones económicas; con el fin de dar respuesta a cada una de sus solicitudes efectuadas en los aspectos contenidos de dicho Informe, me permito dar contestación en los siguientes términos:

1. LIQUIDADOR AUTOMATICO.

1.2. Solicitud: *"Teniendo en cuenta que Colpensiones ha negado indebidamente algunas solicitudes de pensiones de vejez, debido a que el género se encuentra registrado erradamente, este despacho solicita:*

a) Identificar y revisar las prestaciones decididas desde la entrada en operación del liquidador automático (marzo de 2013), que fueron negadas porque no cumplían con la edad y el número de semanas cotizadas, con el fin de determinar si dicha decisión obedeció al error en el género, remitiendo a esta Superintendencia el correspondiente informe."

Respuesta: Del total de los 152.888 registros del archivo *"Total automáticos 23092013"* reportada a la Superintendencia Financiera para evaluar el número de solicitudes que pudieron presentar error en el género, se tuvieron en cuenta los siguientes rangos de cédulas:

1 a 19.999.999

Hombres

Tu futuro lo construimos entre los dos



Colpensiones

PROSPERIDAD
PARA TODOS

| | |
|-------------------------|--------------------|
| 20.000.000 a 69.999.999 | Mujeres. |
| 70.000.000 a 99.999.999 | Hombres. |
| > 1.000.000.000 | Hombres y mujeres. |

Del total de casos negados de 43.866 y luego de aplicar la validación anterior se detectaron 631 (1.44%) casos en los cuales el automático (usuario admón.) decidió la prestación con género masculino cuando el género que correspondía era femenino, y género femenino cuando debía ser masculino. De los 631 casos se seleccionaron aquellos que cumplían con los siguientes parámetros para el filtro:

- Mujer marcada con género masculino.
- Semanas cotizadas igual o mayor a 1000 semanas.
- Edad mínima requerida 55 años.

Una vez realizado este filtro el número de casos que cumplen las condiciones para ser reprocesados por acreditar el derecho a pensión son 106, con el fin de determinar si hay lugar a modificar el acto administrativo.

b) "Informar las medidas adoptadas por Colpensiones para solucionar las prestaciones que fueron negadas de manera errada debido a la problemática mencionada, anexando los documentos que permitan evidenciar dichas medidas."

Respuesta: Teniendo en cuenta el número de candidatos para revisar nuevamente (106 asegurados es decir el 0,24%) que acreditarían el derecho, se determinó que 59 casos ya fueron decididos nuevamente y actualmente se encuentran en la Nómina de pensionados con una prestación activa. Los 47 restantes serán incluidos serán procesados en el mes de enero de 2014.

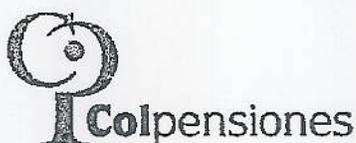
c) "Implementar validaciones automáticas de género, entre otras, con los rangos de cédulas expedidas por la Registraduría General para mujeres y hombres, tanto en la captura de datos del formulario de solicitud, en el cargue de los datos en Bizagi y la lectura de éstos por el aplicativo liquidador automático Cromasoft, con el fin de garantizar que la decisión se realice de manera correcta y oportuna, remitiendo a esta Superintendencia la documentación que lo soporte."

Estas validaciones deben aplicarse, tanto para las solicitudes del día a día, como para las solicitudes de la repesa entregadas por el ISS en Liquidación."

Respuesta: La validación de género se implementó en el automático y semiautomático desde el mes de noviembre de 2013, igualmente está en desarrollo la generación de validaciones en el back office en el momento de validar el formulario de solicitud prestacional.

Adicional a lo anterior, se creó el grupo de cargue y automatización a partir del 03 de octubre del 2013 del cual se asignaron funcionarios encargados de la preparación de casos que se pueden avanzar a través del liquidador automático, este grupo realiza 16 validaciones para determinar los casos aptos para pasar por el liquidador automático, entre las que se encuentra la siguiente:

Tu futuro lo construimos entre los dos



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

-Validación de género de acuerdo al número de la cédula.

| | |
|-------------------------|-------------------|
| 1 a 19.999.999 | Hombres |
| 20.000.000 a 69.999.999 | Mujeres |
| 70.000.000 a 99.999.999 | Hombres |
| > 1.000.000.000 | Hombres y mujeres |

2. PRESTACIONES DECIDIDAS POR EL LIQUIDADOR AUTOMATICO CON MAS DE UNA RESOLUCION

2.2 Solicitud

"Teniendo en cuenta los hechos descritos anteriormente, este Despacho requiere que Colpensiones evalúe entre otras, cada una de las situaciones expuestas e informe a esta Superintendencia las causas que generan las mismas, indicando a su vez las medidas adoptadas para su regularización y control.

De igual forma, se requiere que Colpensiones verifique si el acto administrativo notificado al afiliado correspondía al correcto, dejando evidencia de esta actividad para futuras revisiones por parte de esta Superintendencia."

Respuesta: Esta situación se originó en que el sistema no contaba con un parámetro que indicará que de encontrar el mismo número de radicación rechazara el procesamiento del caso.

Para el automático, se implementó una prevalidación antes de que el caso llegue al liquidador y se analice. Esta validación consiste en que el sistema realice una consulta al interior del mismo aplicativo para verificar si existe un caso con el mismo radicado, id_case, tipo documento y documento y que aún no ha sido analizadas, si esto se cumple no deja ingresar el caso al liquidador, dando como consecuencia que el sistema no genera más casos repetidos y evite generar varias resoluciones con el mismo radicado.

En estos casos, la Gerencia Nacional de Reconocimiento solicita la no notificación de los actos administrativos objeto de error, con el fin de notificar únicamente el que se emita correctamente.

3. PRESTACIONES RECONOCIDAS PENDIENTES DE INGRESO A NÓMINA

3.2 Solicitud:

"Teniendo en cuenta que desde octubre de 2012 existen solicitudes reconocidas represadas en la denominada base de datos "Tanque" debido a que no pasaron las validaciones para ingreso a nómina y que a la fecha del proceso de inspección para algunos casos no se había establecido la causa que originó tal situación y, en otras, aún estaban pendientes de la respectiva corrección para el ingreso a la nómina de pensionados, este despacho solicita:

Tu futuro lo construimos entre los dos

a) "Realizar un análisis de las solicitudes de prestaciones económicas represadas en la base de datos denominada "Tanque" con el fin de dar continuidad al trámite y una respuesta definitiva al solicitante, enviando para el efecto la base de datos actualizada donde se indique, además de los datos básicos, la inconsistencia que no permitió el ingreso a nómina y la razón por la cual no ha sido posible solucionar dicha inconsistencia."

Respuesta: En el reporte de casos con inconsistencia del tanque se encuentran 753 casos con problemas para el ingreso en el reporte histórico, en la actualidad de los mencionados casos 140 tienen un ingreso posterior a la nómina de pensionados.

Los 613 casos restantes, se quedaron en el tanque al generar los siguientes errores:

| Etiquetas de fila | Cuenta de mensaje_error_no_nomina |
|--|-----------------------------------|
| ERROR MOTOR BASE DE DATOS TABLAS NOMINA Y RECONOCIMIENTO | 473 |
| ERROR PROCESO FIRMA | 19 |
| INCREMENTOS EXISTENTES EN NOMINA TIPO DE PENSIÓN NUEVO | 3 |
| NO APLICA TARJETA DE IDENTIDAD MAYOR DE 18AÑOS | 6 |
| NUMERO DE CEDULA NO ESTA EN RANGO GENERO FEMENINO | 76 |
| NUMERO DE CEDULA NO ESTA EN RANGO GENERO MASCULINO | 33 |
| PENSIÓN CON MONTO CERO | 1 |
| REGISTRO CIVIL NO APLICA | 2 |
| Total general | 613 |

Estos casos se revisaran por la Gerencia Nacional de Reconocimiento y serán puestos en prueba de producción nuevamente durante el mes de enero, se reprocesaran por el liquidador 10 casos con el fin de verificar su ingreso efectivo, de salir esta prueba positiva, los 603 casos restantes se reprocesaran.

Es preciso mencionar, que sólo con la realización de esta prueba será posible identificar si los casos siguen generando el error que los dejo sin ingreso en la nómina, o por el contrario con el ajuste de la información efectivamente se pueda generar el ingreso.

Se anexa la base de los 613 casos con los siguientes datos:

- Datos básicos.
- Inconsistencia.

b)"Implementar un procedimiento automático para que la Gerencia de Reconocimiento pueda realizar una consulta histórica de aquellas pensiones que no pueden ingresar a la nómina de pensionados y son retenidas en el "Tanque", y no solamente recibir un informe mensual de estas

Tu futuro lo construimos entre los dos



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

solicitudes, de manera que se garantice que todas las pensiones puedan ser atendidas diligentemente."

Respuesta: Se encuentra en desarrollo un proceso orquestado automático el cual consulta el tanque y envía todos los 25 de cada mes un correo con el informe histórico de todos los casos que ingresaron y no ingresaron a la nómina, este desarrollo esta para entrega en el mes de enero de 2014.

Lo anterior con el fin de reprocesar los casos que no ingresaron en la nómina solucionando las causas de rechazo.

4. CONTENIDO DE LAS RESOLUCIONES.

4.2 "Solicitud: Se requiere que Colpensiones revise los argumentos expuestos en las resoluciones que deciden las diferentes solicitudes de prestaciones económicas, con el propósito de ajustar su contenido de tal forma que permita a los usuarios contar con una ilustración apropiada sobre los fundamentos de la decisión, de suerte que puedan controvertirlas por los medios legales útiles para tal fin y con ello permitir la efectividad del principio de contradicción que debe orientar las actuaciones administrativas."

Respuesta: En lo que respecta a este punto COLPENSIONES ha establecido un Plan de Acción denominado "*Calidad de los Actos Administrativos*", el cual tiene por objeto corregir precisamente los eventos señalados en el requerimiento de la Superintendencia, a continuación presentamos la introducción y el diagnóstico efectuado por la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General, el cual tiene como objetivo general revisión de los formatos de plantillas de definición de prestaciones cargados en el aplicativo de reconocimiento así como la unificación de criterios jurídicos, el cual consiste:

-Introducción y diagnóstico.

El objetivo fundamental de la iniciativa de mejoramiento de la calidad de los actos administrativos, se enfoca en las solicitudes prestacionales elevadas por los ciudadanos ante Colpensiones y a los que corresponden a la repesa de tramites I.S.S.

Producto de las acciones de seguimiento y monitoreo adelantadas por Colpensiones, y la retroalimentación de los organismos de control, especialmente de la Procuraduría General de la Nación, se encontró que es necesario profundizar el esfuerzo de calidad realizado por la entidad en relación con los actos administrativos de reconocimiento pensional. En particular, es necesario implementar acciones orientadas a: i) la revisión de los criterios jurídicos de decisión, y ii) la capacitación de los analistas y revisores en materia de elaboración de actos administrativos de reconocimiento pensional. Lo anterior, teniendo en cuenta el ingreso de personal nuevo, responsable de la decisión administrativa de prestaciones del sistema, que exige un esfuerzo adicional de capacitación y retroalimentación permanente.

En este sentido, el objetivo apunta a que actos administrativos de reconocimiento proferidos por la entidad respondan de fondo a las pretensiones radicadas y estén debidamente sustentadas, presentando un esquema coherente y consistente frente a los criterios legales, fácticos y probatorios.

En consecuencia Implantar un plan de calidad que resulte eficaz, en cuanto a la consistencia de los actos administrativos, implicó una decisión estratégica de Colpensiones que afecta su forma de trabajar, y que requiere de una serie de decisiones, cambios formales y mentalidad que posibiliten en el mediano plazo la excelencia de manera sistemática en el proceso de decisión.

La identificación de necesidades de mejoramiento en el proceso de calidad consistió, en primer lugar, en el análisis de los distintos aspectos de la gestión de reconocimiento prestacional, identificando las principales deficiencias, carencias y problemas que afectan la satisfacción de los usuarios de Colpensiones. Como consecuencia de este análisis se logró definir y sistematizar las posibles acciones de mejora que maximizan el impacto de la acción de Colpensiones en materia de calidad de actos administrativos. De ésta manera, el objetivo fundamental de este esfuerzo es lograr coherencia frente a los referentes estratégicos de la entidad en el cumplimiento de la actividad misional de reconocimiento de las prestaciones del régimen de prima media con prestación definida.

La implementación de este Plan de Calidad pretende la interiorización de los principios de calidad por parte de los analistas, revisores y coordinadores responsables del proceso de decisión administrativa, garantizando los derechos fundamentales de los usuarios de Colpensiones, bajo el siguiente esquema:

1. Poner a disposición de los responsables y técnicos de la decisión administrativa los instrumentos y conceptos básicos que aseguren la calidad en la emisión de los actos administrativos de reconocimiento.
2. Facilitar la autonomía técnica en la labor de decisión administrativa.
3. Disponer las herramientas de apoyo y seguimiento propuestas en este plan de calidad las cuales son permanentes pero adaptables y modificables en función de la labor misional de la entidad bajo estrictos parámetros de legalidad y precedente judicial.

Finalmente, es importante tener en cuenta que la calidad de los actos administrativos se relaciona directamente con la motivación que justifica la decisión de la administración sobre una solicitud de reconocimiento pensional, e impacta directamente la defensa judicial de la entidad. Por esta razón, el alcance del plan de calidad que se está implementando se extendió a los abogados externos y al grupo interno de tutelas de la Vicepresidencia Jurídica, con el propósito de impactar de manera positiva la defensa judicial de la entidad en los procesos judiciales y acciones constitucionales de los que Colpensiones es parte.

En consecuencia, el contenido del plan de calidad relacionado con los actos administrativos presenta dos componentes: el primero enfocado al mejoramiento de la calidad de los actos

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

Carrera 10 No 72 – 33 Torre 8 Piso 11 – Bogotá / Línea Nacional 01 8000 41 09



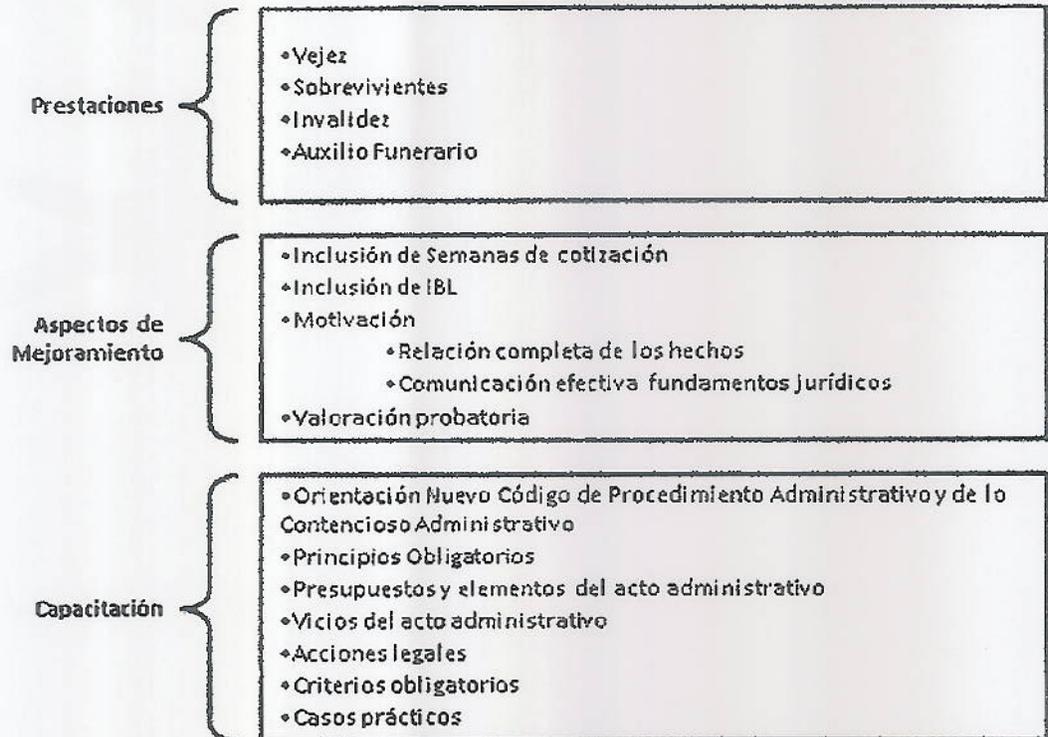
administrativos, y el segundo de carácter procesal, dirigido a la estructuración de estrategias de defensa judicial de la Administradora.

Fuentes para la elaboración del presente plan de calidad, los insumos que se tuvieron en cuenta para adelantar el presente plan, son los siguientes:

1. Revisión de los formatos de solicitud de prestaciones económicas: para las prestaciones de vejez, invalidez y muerte.
2. Verificación de las reglas del negocio de Colpensiones, con las cuáles se cargan los parámetros de definición de las prestaciones de vejez, invalidez y muerte en el aplicativo de reconocimiento.
3. Análisis de 150 casos de tutelas, esto se hizo con el fin de detectar las inconsistencias que se pudieron presentar en los procesos de definición de prestaciones.
4. Estudio y análisis de 139 constantes (corresponden a los formatos que tienen establecidos para definición de prestaciones de vejez, invalidez y muerte) que están cargadas en el liquidador de decisión de prestaciones económicas.
5. Levantamiento de información sobre los errores más comunes dentro de la elaboración y expedición de actos administrativos, obtenidos de las reuniones que se sostuvieron con los coordinadores (responsables de los grupos de reconocimiento organizados al interior de a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones), a finales del mes de diciembre.
6. Recopilación de inquietudes tomadas en las reuniones sostenidas a finales de diciembre con los coordinadores, y en las primeras capacitaciones realizadas a los coordinadores, revisores y analistas de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.
7. Del de inventario de las inconsistencias detectadas en la Mesa técnica Colpensiones – Procuraduría General de la Nación

En la Figura 1 de esta sección se presenta el diagnóstico de los aspectos a mejorar a partir de los resultados obtenidos en el trabajo de campo realizado sobre las decisiones administrativas. En este sentido, se presentan los aspectos de mejoramiento que son comunes para cada tipo de prestación o riesgo, detectando la necesidad de fortalecer puntos importantes tales como, la motivación de los actos administrativos a través de una explicación dirigida al asegurado o beneficiario que le ofrezca una mayor claridad y suficiencia de los motivos que fundamentaron la decisión, la pormenorización de los tiempos computados para adoptar la decisión; detalle en la formulación del IBL, por lo que se definió que el presente plan de calidad tuviera un componente alto de capacitación que permita obtener tanto la coherencia jurídica como la claridad y suficiencia, hacia el asegurado o beneficiario, en la explicación de los motivos que fundamentaron la decisión.

Figura1. Diagnóstico de Calidad



Adicional a lo anterior, se creó un plan piloto en el proceso de decisión automática que pretende tener revisor manual, es un proceso diseñado sólo para las reliquidaciones o segundas decisiones, lo anterior, con el fin de que una vez el sistema toma la decisión de conformidad con los procedimientos ya establecidos, éste la envía a un revisor manual (Analista), quien podrá editar la resolución y fundamentar más específicamente el caso, o especificar que se trata de un recurso con las formalidades que ello implica. El proceso se encuentra en pruebas de aceptación por parte de Colpensiones y estará en funcionamiento a más tardar a finales del mes de enero de la presente anualidad.

Cordialmente,


MAURICIO OLIVERA GONZALEZ
 Presidente *CLB*

Aprobó: Vicepresidencia Jurídica/Secretaría General (Gladys Haydee Cuervo Torres) 
 Fuente de la Información: Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones (Paula Marcela Cardona Ruiz) Gerencia Nacional de Reconocimiento (Zulma Constanza Gualque Becerra.) *29/10*

Tu futuro lo construimos entre los dos